



# **Projeto Pedagógico do**

## **Curso de Formação Inicial e Continuada**

### **(FIC)**

  

# **RECEPCIONISTA**

Petrolina-PE  
Abril/2020



**Presidente da República**

Jair Messias Bolsonaro

**Ministro da Educação**

Abraham Weintraub

**Secretário da Educação Profissional e Tecnológica**

Ariosto Antunes Culau

**Reitora**

Maria Leopoldina Veras Camelo

**Pró-Reitor de Desenvolvimento Institucional**

Alexandre Roberto de Souza Correia

**Pró-Reitora de Pesquisa, Inovação e Pós-Graduação**

Luciana Cavalcanti Azevedo

**Pró-Reitor de Orçamento e Administração**

Jean Carlos Coelho de Alencar

**Pró-Reitora de Ensino**

Maria do Socorro Tavares Cavalcante Vieira

**Pró-Reitor de Extensão e Cultura**

Vitor Prates Lorenzo

**Diretor-Geral - Campus Petrolina**

Fabiano de Almeida Marinho

**Chefe do Departamento de Educação a Distância**

Hommel Almeida de Barros Lima

**Equipe de Elaboração do Projeto**

Portaria Nº 65 de 17 de Abril de 2020

Anne Rose Rodrigues Barboza

Clécia Simone Gonçalves Rosa Pacheco

Dayany Vieira Braga Teixeira

Ednaldo Gomes da Silva

Eudis Oliveira Teixeira

Gislane Rocha de Siqueira Gava



### DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

<b>RAZÃO SOCIAL</b>	Instituto Federal de Educação,Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano-Campus Petrolina
<b>CNPJ</b>	10.830.301/0001-04
<b>Endereço</b>	Rua Maria Luiza de Araújo Gomes Cabral / Cep: 56.316-686 Petrolina-PE
<b>Telefone</b>	(87) 2101 – 4300
<b>Site</b>	<a href="http://www.ifsertao-pe.edu.br/petrolina">www.ifsertao-pe.edu.br/petrolina</a>
<b>Responsável pela Entidade Executora</b>	Fabiano de Almeida Marinho

### DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DO CURSO

<b>Nome do Curso</b>	Recepcionista
<b>Tipo do Curso</b>	Formação Inicial e Continuada
<b>Eixo tecnológico</b>	Gestão e Negócios
<b>Código do Curso</b>	221169
<b>Modalidade de ensino /demanda</b>	Educação a Distância / Bolsa Formação FIC E-TEC
<b>Escolaridade Mínima</b>	Ensino Fundamental II Incompleto
<b>Carga horária</b>	160h
<b>Nº de vagas</b>	40
<b>Periodicidade das aulas</b>	Conforme calendário e cronograma institucional divulgado no edital de inscrição do curso.
<b>Local das aulas</b>	Ambiente Virtual de Ensino Aprendizagem
<b>Duração do curso</b>	3 meses



## SUMÁRIO

<b>1.JUSTIFICATIVA.....</b>	<b>02</b>
<b>2.OBJETIVOS.....</b>	<b>03</b>
2.1.Objetivo Geral.....	03
2.2.Objetivos Específicos.....	04
<b>3.PÚBLICO ALVO.....</b>	<b>04</b>
<b>4.FORMAS DE ACESSO.....</b>	<b>04</b>
<b>5.PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO.....</b>	<b>04</b>
<b>6.METODOLOGIA.....</b>	<b>05</b>
<b>7.MATERIAL DIDÁTICO/PEDAGÓGICO.....</b>	<b>05</b>
<b>8.MATRIZ CURRICULAR.....</b>	<b>05</b>
8.1Ementa Núcleo Comum.....	07
8.2.Ementa Núcleo Tecnológico.....	10
<b>9.AVALIAÇÃO.....</b>	<b>14</b>
<b>10.CERTIFICAÇÃO.....</b>	<b>13</b>
<b>11.PERFIL CORPO DOCENTE.....</b>	<b>14</b>
<b>12.INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS.....</b>	<b>15</b>
<b>13.REFERÊNCIAS.....</b>	<b>15</b>

## **1.JUSTIFICATIVA**

O presente documento constitui o Projeto Pedagógico do Curso de Formação Inicial e Continuada (FIC) Recepcionista, na modalidade a distância, com carga horária de 160h referente ao Eixo Tecnológico Gestão e Negócios do Guia PRONATEC de cursos FIC. Este projeto define as diretrizes pedagógicas para o respectivo curso no âmbito do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano- Campus Petrolina e está fundamentado nas bases legais e princípios norteadores explicitados no conjunto de leis, decretos, pareceres e referências curriculares que normatizam a Educação Profissional e Tecnológica.

A Lei 11.741/2008, que alterou a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional diz que “a educação profissional e tecnológica abrange os cursos de formação inicial e continuada ou qualificação profissional.” Por sua vez, o art. 7º da Lei 11.892/2008 que cria os Institutos Federais enfatiza que “[...] ministrar cursos de Formação Inicial e Continuada de trabalhadores, objetivando a capacitação, o aperfeiçoamento, a especialização e a atualização de profissionais, em todos os níveis de escolaridade, nas áreas da educação profissional e tecnológica”, constitui-se em um dos objetivos propostos pelos Institutos Federais de Educação.

Nos termos do artigo 1º do Decreto Nº 9057 de 25 de maio de 2017, considera-se educação a distância a modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com pessoal qualificado, com políticas de acesso, com acompanhamento e avaliação compatíveis, entre outros, e desenvolva atividades educativas por estudantes e profissionais da educação que estejam em lugares e tempos diversos.

A Educação a distância possibilita o acesso a formação de qualidade para trabalhadores, flexibilizando as relações tempo/espço com desenvolvimento da autonomia para realizar as atividades propostas no momento em que considere adequado, de acordo com cronograma do curso, propicia interação entre pessoas em processos síncronos e assíncronos em

**Serviço Público Federal**  
**Ministério da Educação**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano- Campus Petrolina**

espaços de produção do conhecimento para a troca de informações e desenvolvimento de produções em colaboração com contínuo acompanhamento do professor/tutor.

Considerando as finalidades e características dos Institutos Federais pretende-se ofertar o curso de formação inicial e continuada para atender demanda de inclusão social, através da formação de profissionais que poderão atuar de forma autônoma ou junto às instituições públicas, privadas e organizações não governamentais, contribuindo com a inserção e/ou atualização de pessoas que queiram iniciar, ampliar e/ou melhorar a atuação no mercado de trabalho.

A oferta do curso de Recepcionista contempla necessidade do mercado de trabalho que busca profissionais capacitados, de acordo com as novas tendências, para contribuir efetivamente com atitudes diferenciadas que possibilitem o crescimento tanto individual, quanto organizacional refletindo no fortalecimento da identidade da Instituição no contexto no qual está inserida. A qualidade na prestação de serviços é um fator que interfere decisivamente no cotidiano organizacional. É uma atividade que está presente em todas as atividades econômicas e, desta forma, a qualificação de profissionais para atuar no acolhimento de pessoas é imprescindível para as Instituições que desejam manter uma imagem positiva no mercado e buscam colaboradores capacitados.

Este projeto pedagógico de curso deve ser o documento norteador do currículo no Curso FIC Recepcionista. O documento poderá passar por atualização a cada semestre/ano pela comissão de elaboração frente às exigências decorrentes das transformações científicas, tecnológicas, sociais e culturais.

## **2.OBJETIVOS**

### **2.1.OBJETIVO GERAL:**

Formar profissionais capazes de contribuir no acolhimento de pessoas nos diversos ambientes organizacionais.

## **2.2.OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

- Apresentar as principais atividades relacionadas ao papel da Recepcionista;
- Conhecer as competências técnicas fundamentais para atuação eficaz e eficiente no mercado de trabalho;
- Possibilitar o desenvolvimento de habilidades necessárias para execução das atividades de uma Recepcionista;
- Conhecer as características das novas competências exigidas dos profissionais pelo atual contexto global.

## **3.PÚBLICO ALVO**

O curso é destinado a candidatos interessados na área que tenham no mínimo Ensino Fundamental II Incompleto e que possuam equipamento ( notebook /computador) com acesso a internet .

## **4.FORMAS DE ACESSO**

O acesso ao Curso de Formação Inicial e Continuada(FIC) de Recepcionista dar-se-á através de processo seletivo regulado por edital próprio, divulgado no site do Instituto Federal do Sertão Pernambucano, respeitando o atendimento a descrição do público alvo.

## **5.PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO**

O participante do curso Recepcionista deverá estar apto ao final do curso 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, prestar informações e estabelecer fluxos de atendimento, com base nos processos, produtos e serviços da organização, de modo a atender com rapidez e eficiência

**Serviço Público Federal**  
**Ministério da Educação**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano- Campus Petrolina**

às necessidades do cliente , de acordo com o perfil profissional estabelecido pelo guia Pronatec de cursos FIC.

## **6.METODOLOGIA**

Considerando a modalidade da oferta, o curso de Recepcionista será desenvolvido por meio do Ambiente Virtual de Ensino e Aprendizagem. A comunicação pode ocorrer tanto de forma síncrona, quanto assíncrona, possibilitando a geração de diversas situações e estratégias de ensino para incentivar a interação dialógica entre os participantes.

As atividades do curso serão planejadas pelos docentes ,aprovados em processo seletivo, que irão explorar diversos instrumentos de aprendizagem para facilitar o processo de formação e construção do conhecimento,tais como: fóruns de discussões, animações,videoconferências, webconferências, simulações, bases de dados, livros,hipertextos, vídeos didáticos, dentre outros.

A motivação do aluno no desenvolvimento das atividades deve estar sempre presente, assim, propõe-se que sejam realizadas atividades desafiadoras, afim de instigar uma atitude crítico-reflexiva durante todo o processo de aprendizado e proporcione o desenvolvimento de competências necessárias para aplicação do aprendizado nas soluções dos problemas cotidianos da futura atividade profissional.

## **7.MATERIAL DIDÁTICO PEDAGOGICO**

A produção do material didático utilizado no processo de ensino aprendizagem será desenvolvido pelos professores de cada componente curricular em sintonia com a ementa do curso e considerando as especificidades da linguagem de Educação a distância. O material produzido será disponibilizado aos participantes no ambiente virtual de aprendizagem.

## **8.MATRIZ CURRICULAR**

A matriz curricular do curso de formação inicial e continuada de Recepcionista está

**Serviço Público Federal**  
**Ministério da Educação**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano- Campus Petrolina**

organizada por componentes curriculares em regime modular divididos núcleo comum(conhecimentos relacionados a educação profissional necessários a aquisição de competências, no qual são traduzidos em conteúdos em estreita articulação com o curso) e núcleo tecnológico (conhecimentos específicos de acordo com o eixo tecnológico de atuação profissional).

A estrutura da matriz curricular está em sintonia com a realidade da demanda do mercado e procura dentro de sua distribuição de conteúdos disponibilizar aos participantes conhecimentos fundamentais ao desenvolvimento das habilidades necessárias para desempenhar as atividades propostas no objetivo do curso ao contemplar competências indispensáveis para a formação teórica e prática desse profissional. O curso possui 09 componentes curriculares e carga horária total de 160 horas. A hora aula é definida como hora relógio com 60 minutos de duração. O quadro abaixo descreve a matriz curricular do curso e a seguir são apresentadas as ementas do núcleo comum e do núcleo tecnológico:

<b>MATRIZ CURRICULAR</b>			<b>CH</b>
<b>Núcleo Comum</b> <b>Módulo I</b>	<i>Componentes Curriculares</i>	Ambientação em Educação a Distância	4h
		Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho	6h
		Orientação Profissional e Mundo do Trabalho	10h
		Ética Profissional e Relações Interpessoais no Trabalho	15h
		Empreendedorismo e Inovação Social	20h
<b>Núcleo Tecnológico</b> <b>Módulo II</b>	<i>Componentes Curriculares</i>	Serviços de Recepção	40h
		Ambientes Organizacionais	30h
		Atendimento ao Cliente	20h
		Técnicas de Arquivo	15h
		<b>CARGA HORÁRIA TOTAL</b>	<b>160h</b>

### 8.1.EMENTA NÚCLEO COMUM

<b>Componente Curricular: AMBIENTAÇÃO EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA</b>	<b>CH: 4h</b>
<p><b>Ementa:</b> Fundamentos básicos Educação a Distância. Ambiente virtual de aprendizagem: sala de aula moodle e seus recursos: participantes, perfil, mensagem, fórum de notícias, fórum de dúvidas, livro, vídeos e atividades. O estudante virtual. Ferramentas para navegação e busca na Internet. Recursos relacionados aos principais navegadores. Metodologias de estudo baseadas nos princípios de autonomia, interação e cooperação. Comportamento autônomo: autoaprendizagem; gerenciamento do tempo; regras de convivência e ferramentas de comunicação. Avaliação em Ambientes Virtuais Interativos.</p>	
<p><b>Bibliografia básica:</b> MOORE, Michael G. <b>Educação a distância: sistemas de aprendizagem on-line.</b> São Paulo: Cengage Learning, 2013. 433 p.</p> <p>MOORE, Michael G. <b>Educação a distância: uma visão integrada.</b> São Paulo: Cengage Learning, 2008. 398 p</p>	
<p><b>Bibliografia complementar:</b> ALVES, Lynn; BARROS, Daniela; OKADA, Alexandra (Org.). <b>Moodle: estratégias pedagógicas e estudos de caso.</b> 2. ed. Salvador: EDUNEB, 2012; 388 p. : il.</p> <p>MATTAR, João. <b>Tutoria e interação em educação a distância: Moodle, Web 2.0, redes sociais, You Tube, Facebook, Twitter, games, mundos virtuais.</b> São Paulo: Cengage Learning, 2012. 207p. ((Educação e tecnologia)</p> <p>SILVA, Robson Santos da. <b>Moodle para autores e tutores.</b> 3.ed. São Paulo: Novatec, 2013. 168 p.</p>	
<b>Componente Curricular: ORIENTAÇÃO PROFISSIONAL E MUNDO DO TRABALHO</b>	<b>CH: 10h</b>
<p><b>Ementa:</b> Mercado de trabalho: cenário e competências exigidas. Empregabilidade. Marketing Pessoal. Networking. Redes Sociais. Processo de recrutamento. Seleção: Currículo, entrevista e dinâmica de grupo.</p>	
<p><b>Bibliografia básica:</b> CHIAVENATO, Idalberto. <b>Gestão de pessoas.</b> 3. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2010. xxxv, 579 p.</p> <p>ROBBINS, Stephen P. <b>Comportamento organizacional.</b> 11. ed. São Paulo: Pearson, 2006. 536</p>	

**Serviço Público Federal**  
**Ministério da Educação**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano- Campus Petrolina**

p.
<p><b>Bibliografia complementar:</b>          GIL, Antônio Carlos. <b>Gestão de pessoas: enfoque nos papéis estratégicos</b>. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2016. 321 p.          KNAPIK, Janete. <b>Gestão de pessoas e talentos</b>. 3. ed. rev., atual. e ampl. Curitiba: Ibpex, 2011. 354 p.          SEBRAE. <b>Gestão de pessoas e equipes</b>. Brasília, DF, 2013. 498 p.          TONET, Helena (Et al). <b>Desenvolvimento de equipes</b>. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV Ed., 2009. 164 p (Gestão de pessoas)          KNAPIK, Janete. <b>Gestão de pessoas e talentos</b>. 3. ed. rev., atual. e ampl. Curitiba: Ibpex, 2011. 354 p.</p>

<b>Componente Curricular: ÉTICA PROFISSIONAL E RELAÇÕES INTERPESSOAIS NO TRABALHO</b>	<b>CH 15h</b>
<p><b>Ementa:</b>            Ética, trabalho e cidadania . Normas éticas nas relações com clientes internos, externos e meio ambiente. Importância do relacionamento interpessoal no contexto das organizações. Automotivação. Comunicação. Empatia. Fatores que interferem nas relações interpessoais. Diferenças individuais: personalidade e percepção social; Princípios para fortalecer relacionamentos. Feedback. Trabalho em equipe. Inteligência emocional. Administração de conflitos. Etiqueta pessoal e profissional. Assédio moral e sexual.</p>	
<p><b>Bibliografia básica:</b>            MATTAR, João. <b>Filosofia e ética na administração</b>. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.            MINICUCCI, Agostinho. <b>Relações humanas: psicologia das relações interpessoais</b>. 6. ed São Paulo: Atlas, 2008. 240 p.            ROBBINS, Stephen P. <b>Comportamento organizacional</b>. 11. ed. São Paulo: Pearson, 2006. 536 p.</p>	
<p><b>Bibliografia complementar:</b>            SOUZA, Herbert José de; RODRIGUES, Carla. <b>Ética e cidadania</b>. 2 ed Sao Paulo: Moderna, 2005. 72 p.. (Coleção Polêmica)            WEIL, Pierre. <b>Relações humanas na família e no trabalho</b>. 54.ed Petrópolis: Vozes, 2008. 245 p.</p>	

Componente Curricular: EMPREENDEDORISMO E INOVAÇÃO SOCIAL	CH: 20h
<p><b>Ementa:</b> Empreendedorismo e o empreendedor. Características, tipos e habilidades do empreendedor. Identificando ideias e transformando em negócios. Gestão Empreendedora, Gestão 4.0. Plano de negócios. Inovação para o empreendedorismo. Empreendedorismo social. Ferramentas de gestão empreendedora.</p>	
<p><b>Bibliografia básica:</b> DORNELAS, José C. A. <b>Empreendedorismo corporativo:</b> como ser empreendedor, inovar e se diferenciar em organizações estabelecidas. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009. 166p.  DORNELAS, Jose Carlos Assis. <b>Empreendedorismo: transformando ideias em negócios. 3ª edição.</b> Rio de Janeiro: Elsevier, 2008. HISRICH, Robert; PETERS, Michael; SHEPHERD, Dean. <b>Empreendedorismo.</b> 7ª edição. Porto Alegre: Bookman, 2009.  OLIVEIRA, Edson Marques. <b>Empreendedorismo Social: da teoria à prática, do sonho à realidade.</b> Rio de Janeiro: Qualitymark, 2008. 211p.  MELLO, Ana Lúcia Jansen de de Santana, SOUZA, Leandro Marins de (Organizadores). <b>Empreendedorismo com foco em negócios sociais /</b> – Curitiba : NITS UFPR, 2015. 172 p</p>	
<p><b>Bibliografia Complementar:</b> CARRETEIRO, Ronald P. <b>Inovação tecnológica:</b> como garantir a modernidade do negócio. Rio de Janeiro: LTC, 2009. xx, 154 p. (Gestão estratégica )  COZZI, Afonso. <b>Empreendedorismo de base tecnológica:</b> spin-off : criação de novos negócios a partir de empresas constituídas, universidades e centros de pesquisa. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008. 138 p.  DOLABELA, F. <b>O Segredo de Luisa.</b> Cultura Editores, São Paulo, 1999.  ROSA, Cláudio Afrânio. <b>Como elaborar um plano de negócios.</b> Brasília: SEBRAE, 2013. 159 p.</p>	

Componente Curricular: HIGIENE E SEGURANÇA DO TRABALHO	CH: 6h
<p><b>Ementa:</b> Noções de primeiros socorros. Prevenção de acidentes, doenças e promoção da saúde. Ergonomia. Prevenção e procedimentos contra incêndios.</p>	
<p><b>Bibliografia Básica:</b></p>	

**Serviço Público Federal**  
**Ministério da Educação**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano- Campus Petrolina**

CARDELLA, Benedito. **Segurança no trabalho e prevenção de acidentes: uma abordagem holística** : segurança integrada à missão organizacional com produtividade, qualidade, prevenção ambiental e desenvolvimento de pessoas. São Paulo: Atlas, 2009. 254 p.

SILVA, Renata Moreira de Sá e. **Higiene e segurança do trabalho (HST) para educação profissional**. Brasília: Editora IFB, 2013. 190 p.

**Bibliografia Complementar:**

CORRÊA, Vanderlei Moraes. **Ergonomia: fundamentos e aplicações**. Porto Alegre: Bookman, 2015. 132 p.

SEITO, ITIU; et al. **A Segurança contra incêndio no Brasil**. São Paulo: Projeto Editora, 2008. p. 496

**Normas regulamentadoras** – Disponível em:  
<https://enit.trabalho.gov.br/portal/index.php/seguranca-e-saude-no-trabalho/sst-menu/sst-normatizacao/sst-nr-portugues?view=default> Acesso em: 17/04/2020

COSCIPE - **Código de Segurança contra Incêndio e Pânico** – Disponível em:  
<http://www.bombeiros.pe.gov.br/web/cbmpe/coscip> . Acesso em: 17/04/2020

## 8.2. EMENTA NÚCLEO TECNOLÓGICO

**Componente Curricular: SERVIÇOS DE RECEPÇÃO**

**CH: 40h**

**Ementa:**

Histórico da profissão. Regulamentação da profissão. Código de ética profissional. O papel multidisciplinar do recepcionista. Técnicas da recepção. Planejamento e organização da rotina no setor de recepção. Gestão operacional, tecnologia e de controles do setor. Requisitos básicos aos profissionais de recepção. Atribuições e responsabilidades. Procedimentos operacionais. Software aplicado. Gerenciamento de rotinas. Operações complementares. Marketing pessoal aplicado a recepção. Postura profissional. Princípios de etiqueta social e profissional no ambiente de trabalho. A comunicação assertiva. Linguagem verbal e linguagem corporal. Novas tendências no serviços de recepção.

**Bibliografia básica:**

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

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

**Bibliografia complementar:**

SÁ, A . L. Ética Profissional. São Paulo: Atlas, 2015.  
VIEIRA, M. C. de A. Comunicação empresarial. Etiqueta e ética nos negócios. São Paulo: Editora SENAC, 2007.

**Componente Curricular: AMBIENTES ORGANIZACIONAIS**

**CH: 30h**

**Ementa:**

Conceito, contexto, tipos, principais atividades e competências exigidas dos diversos ambientes organizacionais de atuação da recepcionista. Recepcionista de eventos. Recepcionista em Meios de Hospedagem. Recepcionista em ambientes escolares. Recepcionista em Serviços de Saúde

**Bibliografia básica:**

BARATA, Maura Cristina; BORGES, Márcia . Técnicas de Recepção. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2007 .  
LEAO, Celia P. S. Boas Maneiras de A a Z – Dicas básicas para um comportamento social adequado. 23ª ed. STS, São Paulo.  
WALKER, John. Introdução à Hospitalidade. São Paulo: Manole, 2002.

**Bibliografia complementar:**

MATARAZZO, Cláudia. Negócios, negócios, etiqueta faz parte. Ed. Melhoramentos, São Paulo, 2003.  
RIBEIRO, Célia. Etiqueta Século XXI. Ed. L&PM, Porto Alegre, 2008.  
YOUELL, Ray. Turismo: uma introdução. São Paulo: Contexto, 2002.

**Componente Curricular: ATENDIMENTO AO CLIENTE**

**CH: 15h**

**Ementa:**

Técnica de atendimento ao cliente. Tipos de clientes. Aspectos básicos de gestão de relacionamento. Perfil dos profissionais de atendimento. Canais de atendimento. Atendimento ao cliente interno e externo em suas diversas modalidades: pessoal, telefônico, eletrônico. Recepção e acompanhamento ao cliente. Organização do local de trabalho. Organização de agendas. Estratégias de cobrança. Planejamento e controle de ações de rotina. Recepção e emissão de correspondências. Fidelização. A importância do ouvir. Assertividade. Fundamentos da Administração do tempo: Economizadores e desperdiçadores. O cliente e as redes sociais. Do atendimento às vendas. Sistemas e ferramentas digitais de atendimento ao cliente.

**Bibliografia básica:**

GERSON, Ricard F. **A excelência no atendimento a clientes: mantendo seus clientes por toda a sua vida: programas eficazes para manter seus clientes**, 2012.

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

**Bibliografia complementar:**

BRASIL. Lei nº 8.078, De 11 De Setembro De 1990. **Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm) . Acesso em: 21 de abril de 2020.

CHING, Rose. **A arte de secretariar: tudo o que você precisa saber para ser uma secretária de sucesso!** São Paulo: Novotec, 2009.

**Componente Curricular: TÉCNICA DE ARQUIVAMENTO**

**CH: 15h**

**Ementa:**

Arquivo: Conceitos básicos. tipos de arquivo. Sistemas de Arquivo. Natureza dos documentos. Rotinas de arquivamento.preservação e conservação de documentos.Eliminação de documentos. Arquivos digitais: criação, uso, compartilhamento e controle. Segurança de arquivos digitais.

**Bibliografia básica:**

PAES, Marilena Leite. **Arquivo: teoria e prática**. 3. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2009.

**Bibliografia complementar:**

CASSARES, Norma Caianflone. **Como fazer conservação preventiva em arquivo e bibliotecas**. São Paulo: Arquivo do Estado e Imprensa Oficial, 2000.

1. BRASIL. **Lei nº 8.159 de 8 de Janeiro de 1991**. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L8159.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8159.htm) . Acesso em 21 de abril de 2020.

**9.AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE ENSINO APRENDIZAGEM**

A avaliação no curso de Recepcionista é entendida como parte inerente ao processo de ensino e será realizada por componente curricular,levando-se em consideração os aspectos qualitativos sobre os quantitativos de forma contínua e cumulativa, ou seja, é encarada como um processo que se desenvolve ao longo de todo um curso e não no fim de um ciclo

**Serviço Público Federal**  
**Ministério da Educação**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano- Campus Petrolina**

didático. A finalidade da avaliação é ser um instrumento educativo que informa e faz valoração do processo de aprendizagem seguido pelo aluno, com o objetivo de lhe oportunizar, em todo momento, as propostas educacionais mais adequadas. (ZABALA, 2010).

O docente deverá criar um clima de confiança, respeito mútuo, colaboração e de compromisso com o bem comum, onde favoreça a aprendizagem das discentes. Lembrar-se que na avaliação o lema é conhecer para ajudar, identificar a deficiência para adequar às necessidades de formação que leve em conta as possibilidades reais de cada participante do curso e o desenvolvimento de suas capacidades. Realizar o acompanhamento dos avanços e dificuldades dos alunos é fundamental para identificar as competências adquiridas.

Assim, a avaliação deve favorecer a reflexão-ação-reflexão da aprendizagem e a apropriação do conhecimento, priorizando o desenvolvimento de atividades contextualizadas que estimulem o uso das competências pessoais do aluno na atuação profissional do seu entorno, assumindo, desta forma, sua função diagnóstica, formativa e somativa com domínio dos aspectos qualitativos sobre os quantitativos.

## **10. CERTIFICAÇÃO**

Após integralização dos componentes curriculares será conferido ao estudante certificado de qualificação profissional em Recepcionista, com carga horária de 160 horas. O discente será considerada apto para certificação desde que tenha aproveitamento mínimo 75% da carga horária, acompanhados pela visualização do professor/tutor aos relatórios de acessos ao curso e nota mínima de 6,0 pontos em cada componente curricular.

Os certificados serão registrados e emitidos pela Secretária de Controle Acadêmico do IF Sertão-PE- Campus Petrolina, respeitado os prazos para confecção do documento pelo setor. Após a emissão serão disponibilizados para entrega na Coordenação Geral de Extensão ou no ambiente virtual de aprendizagem.

**11.PERFIL DO CORPO DOCENTE**

Para atuação no curso é necessário que o docente seja no mínimo graduado na área de conhecimento relacionada à unidade curricular em que irá ministrar. A seguir apresentaremos os requisitos mínimos necessários para atuação no curso:

QUANT.	COMPONENTE CURRICULAR	FORMAÇÃO EXIGIDA
01	Ambientação em EAD	Graduação em Licenciatura em Computação / Engenharia da Computação / Bacharel em Computação / outra graduação com pós graduação na área do componente curricular,
01	Higiene,Saúde e Segurança no Trabalho	Graduação em Segurança do Trabalho
01	Orientação Profissional e Mundo do Trabalho	Graduação em Pedagogia / Psicologia / Filosofia / Administração / Tecnólogo em Gestão Pública/Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos.
01	Ética Profissional e Relações Interpessoais no Trabalho	Graduação em Pedagogia / Psicologia / Filosofia / Administração / Tecnólogo em Gestão Pública/Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos.
01	Empreendedorismo e Inovação Social	Graduação em Administração / Tecnólogo em Processos Gerenciais / Tecnólogo em Gestão Pública /outra graduação com pós graduação na área do componente curricular.
01	Serviços de Recepção	Graduação em Administração / Tecnólogo em Processos Gerenciais / Tecnólogo em Gestão Pública /Tecnólogo em Marketing/Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos/Secretariado Executivo
01	Ambientes Organizacionais	Graduação em Administração / Turismo/ Tecnólogo em Processos Gerenciais / Tecnólogo em Gestão Pública /Tecnólogo em Marketing/Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos/Secretariado Executivo
	Atendimento ao Cliente	Graduação em Administração /

**Serviço Público Federal**  
**Ministério da Educação**  
**Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica**  
**Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano- Campus Petrolina**

01		Tecnólogo em Processos Gerenciais / Tecnólogo em Gestão Pública /Tecnólogo em Marketing/Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos/Secretariado Executivo
01	Técnicas de Arquivo	Graduação em Arquivologia/ Biblioteconomia/Secretariado Executivo
<b>TOTAL DE PROFISSIONAIS</b>		<b>09</b>

## 12. INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia -Campus Petrolina disponibilizará a infraestrutura e equipamentos necessários para atender as exigências do curso de formação inicial e continuada na modalidade a distância.

## 13.REFERÊNCIAS

BRASIL. **Decreto -lei Nº 9.057, de 25 de maio de 2017.** Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/decreto/d9057.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/d9057.htm) Acesso em: 16 abr 2020.

\_\_\_\_\_. **Portaria Nº 12, De Maio de 2016.** Aprova a quarta edição do Guia Pronatec de Cursos de Formação Inicial e Continuada - FIC. Diário Oficial da União. Publicado em 12/05/2016, Edição 90, Seção 1 Página 50. Disponível em: [http://www.in.gov.br/materia/-/asset\\_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/21520707/do1-2016-05-12-portaria-n-12-de-3-de-maio-de-2016-21520675](http://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/21520707/do1-2016-05-12-portaria-n-12-de-3-de-maio-de-2016-21520675). Acesso em 19/04/2020.

\_\_\_\_\_. **Lei 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. 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: 16 abr 2020

\_\_\_\_\_. **Lei nº 9.394 de 20 de dezembro de 1996.** Institui as Diretrizes e Base para a 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 18 de abril de 2020.

\_\_\_\_\_. Ministério da Educação. **Guia PRONATEC de Cursos FIC.** 4ª edição, 2016 Disponível em: [https://map.mec.gov.br/projects/parceiros-demandantes-e-ofertantes-da-bolsa-formacao/wiki/Guia\\_FIC\\_-\\_4%C2%AA\\_Edi%C3%A7%C3%A3o](https://map.mec.gov.br/projects/parceiros-demandantes-e-ofertantes-da-bolsa-formacao/wiki/Guia_FIC_-_4%C2%AA_Edi%C3%A7%C3%A3o) . acesso em 15 de abril de 2020.