



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DO PARANÁ  
CÂMPUS PALMAS**

**PROJETO DO CURSO DE RECEPCIONISTA**

**PDE | PRONATEC**

*PROGRAMA NACIONAL DE ACESSO AO  
ENSINO TÉCNICO E EMPREGO*

**PALMAS – 2012**

## SUMÁRIO

1. Identificação do projeto.....	03
2. Características do curso.....	04
3. Estrutura e funcionamento.....	06
3.1 Justificativa da oferta do curso.....	07
3.2 Objetivos do curso.....	08
3.2.1 Objetivo Geral.....	08
3.2.2 Objetivos específicos.....	09
3.3 Perfil profissional do educando do egresso e perfil profissional de conclusão do educando.....	09
3.4 Organização da Instituição e do ensino.....	09
3.5 Situação física.....	10
3.6 Calendário letivo.....	11
3.7 Avaliação da aprendizagem.....	11
3.8 Planilha orçamentária.....	12
3.9 Pessoas envolvidas (docentes e técnicos).....	12
3.10 Descrição de diplomas e certificados a serem expedidos.....	13
3.11 Organização curricular.....	13
3.11.1 Ementas.....	16
4. Referências .....	19

## 1. IDENTIFICAÇÃO DO PROJETO

**PROCESSO NÚMERO:**

**NOME DO CURSO:** Recepcionista

**EIXO TECNOLÓGICO:** Gestão e Negócios

**COORDENAÇÃO:** Marcos José Barros

**Coordenador Adjunto:** Frank Silvano Lagos

**E-mail:** [frank.lagos@ifpr.edu.br](mailto:frank.lagos@ifpr.edu.br)

**Telefone:** (46) 3263 81 00 ou (46) 3263 81 58

**Supervisor do Curso:** Mirele Carolina Werneque Jacomel

**Telefone:** (46) 9923-0343 ou (46) 3263-8100

**E-mail:** [mirele.jacomel@ifpr.edu.br](mailto:mirele.jacomel@ifpr.edu.br)

**LOCAL DE REALIZAÇÃO/CÂMPUS (endereço):** IFPR - Câmpus Palmas. Rodovia PRT – 280/ trevo Codapar, S/N. Cep: 85.555-000 – Palmas, Paraná.

**TEL:** (46) 3263-8100

**HOME-PAGE:**

[www.ifpr.edu.br/pronatec](http://www.ifpr.edu.br/pronatec)

**E-mail:**

[pronatec.palmas@ifpr.edu.br](mailto:pronatec.palmas@ifpr.edu.br)

## 2. CARACTERÍSTICAS DO CURSO

- **Nível:** FIC – Formação Inicial Continuada

- **Públicos demandantes:**

I – Estudantes do Ensino Médio da rede pública, inclusive da educação de jovens e adultos;

II – Trabalhadores, inclusive agricultores familiares, silvicultores, aquicultores e extrativistas;

III – Beneficiários titulares e dependentes dos programas federais de transferência de renda;

IV – Pessoas com deficiência;

V – Povos indígenas, comunidades quilombolas, adolescentes e jovens em cumprimento de medidas socioeducativas;

VI – Públicos prioritários dos programas do governo federal que se associem à Bolsa-Formação do Pronatec.

- **Forma de Oferta:** Presencial e em grupo.

- **Tempo de duração do curso:** cinco (5) meses, com dois encontros semanais de 4h/a, totalizando 8h semanais.

- **Turno de oferta:** Diurno e vespertino (manhã e tarde).

- **Horário de oferta do curso:** Sexta-feira à tarde, das 13h30 às 17h30; sábado pela manhã, das 08h00 às 12h00;

- **Carga horária Total:** 160 horas

- **Número máximo de vagas do curso:** 30 vagas para início do curso.

- **Número mínimo de vagas do curso:** 20 vagas para início do curso.

- **Primeira versão de Aprovação do PPC:** Out/2012

- **Requisitos de acesso ao Curso:** Ensino Fundamental II Incompleto

- **Regime Escolar:** FIC, presencial, com mínimo de frequência de 75% do curso.

- **Ano de criação do curso:** **Resolução de convalidação ou de criação: Lei 12.513/2011**

**Portaria 1.569/2011, Resolução Normativa 4 FNDE**

O curso Recepcionista teve a primeira oferta em julho de 2012 no IFPR Câmpus Palmas e está amparado pela lei Nº 12.513, de 26 de outubro de 2011, que institui o Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec), e pela Portaria nº

1.569, de 03.11.2011, do Ministério da Educação, que fixou as diretrizes para a execução da bolsa-formação no âmbito do Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec). A oferta da bolsa-formação abrangerá, entre outras modalidades, a bolsa-formação estudante e bolsa-formação trabalhador, a qual subjaz as Leis nº 7.998, de 11 de janeiro de 1990, que regula o Programa do Seguro-desemprego, o Abono Salarial e institui o Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT), nº 8.212, de 24 de julho de 1991, que dispõe sobre a organização da Seguridade Social e institui Plano de Custeio, nº 10.260, de 12 de julho de 2001, que dispõe sobre o Fundo de Financiamento ao Estudante do Ensino Superior, e nº 11.129, de 30 de junho de 2005, que institui o Programa Nacional de Inclusão de Jovens (ProJovem). Provém, ainda, do “Art. 1º É instituído o Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec), a ser executado pela União, com finalidade de ampliar a oferta de educação profissional e tecnológica, por meio de programas, projetos e ações de assistência técnica e financeira”. A Portaria nº 1.569, de 03.11.2011 do Ministério da Educação, publicada em 04.11.2011, fixou as diretrizes para a execução da bolsa-formação no âmbito do Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec). A oferta da bolsa-formação abrangerá, entre outras modalidades, a bolsa-formação estudante e bolsa-formação trabalhador, conferidas pelo Art. 14, do Capítulo V. Seção IV, do Anexo I do Decreto nº 7.691, de 2 de março de 2012, publicado no DOU de 6 de março de 2012, e pelos artigos 3º e 6º do Anexo da Resolução CD/FNDE nº 31, de 30 de setembro de 2003, publicada no DOU de 2 de outubro de 2003, e, considerando a necessidade de proceder a alterações no texto da Resolução CD/FNDE nº 062, de 11 de novembro de 2011, que consta do “Art. 1º Estabelecer orientações, critérios e procedimentos para descentralizar créditos orçamentários para as instituições da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica (EPCT) no âmbito da Bolsa-Formação do Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec)”, seguido dos “§ 1º No âmbito da Bolsa-Formação, podem ser ofertados cursos presenciais de educação profissional técnica de nível médio e cursos de formação inicial e continuada ou qualificação profissional, abrangendo as modalidades Bolsa-Formação estudante e Bolsa-Formação trabalhador, conforme §§ 1º e 2º do art. 4º da Lei nº 12.513, de 26 de outubro de 2011” e “§ 2º Os cursos de educação profissional técnica de nível médio ofertados devem constar do Catálogo Nacional de Cursos Técnicos e os cursos de formação inicial e continuada ou qualificação profissional deverão constar do Guia Pronatec de Cursos de Formação Inicial e Continuada publicado pelo Ministério da Educação.”

### 3. ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO

#### 3.1 Justificativa da oferta do Curso:

A cidade de Palmas localizada no Sudoeste do Paraná, a 1.160 metros de altitude, com economia baseada na indústria e na agropecuária, historicamente sempre esteve voltada a extração de erva mate, de madeira (imbuia e araucária) e a produção de gado, ambas atividades que geram pouco emprego ou então empregos que exigem pouca ou nenhuma qualificação. Com o final do período extrativista e a evolução nas formas de produção de gado, a maioria da população que vivia dessas atividades, passou a depender de empregos temporários na colheita de maçã, batata e erva-mate – que apesar de representar fatia significativa da economia municipal, não garante uma renda contínua, relegando esta população, a viver na miserabilidade. Nos últimos anos, Palmas entrou num processo de industrialização, ainda ligado à madeira (produção de compensados para exportação), o que tem gerado maior concentração de renda, pela própria lógica da política de exportação (no que tange ao retorno de impostos para a cidade e ao trabalho altamente tecnológico). Além disso, a ideia de que Palmas tem um elevado número de indústrias tem trazido uma massa de população em busca de emprego, nem sempre acessível, o que tem contribuído para o aumento da pobreza do município. Tem-se um quadro de grandes desigualdades sociais, o que é possível observar pelos índices de analfabetismo que segundo os indicadores do INEP (junho/2003), com base no censo de 2000 atinge 31% da população de Palmas. Segue-se de dados sobre o IDH, como: (Índice de Desenvolvimento Humano), segundo o IPARDES (Instituto de Desenvolvimento do Paraná, 2003) registram de forma mais ampla o cenário municipal: expectativa de vida ao nascer: 67,93, taxa de alfabetização de adultos: 0,871; taxa bruta de frequência escolar: 0,674, Renda per capita: 241,750, índice de longevidade (IDHM-L): 0,716, índice de educação (IDHM-E): 0,806, Índice de renda (IDHM-R): 0,698, Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDH-M): 0,737, Classificação no Estado: 216 (entre 399 municípios), Classificação Nacional: 2.254. Portanto, o cenário nacional, estadual e local aponta para a necessidade da intervenção posicionada do IFPR, com ações cuja centralidade seja o desenvolvimento humano em suas mais amplas dimensões.

A Lei Nº 12.513 de 26 de outubro de 2011, que institui o Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec), apresenta como um de seus objetivos ampliar as oportunidades educacionais dos trabalhadores, por meio do incremento da

formação e qualificação profissional com finalidade de ampliar a oferta de educação profissional e tecnológica, por meio de programas, projetos e ações de assistência técnica e financeira. Também a Portaria nº 1.569, de 03.11.2011, do Ministério da Educação, fixou as diretrizes para a execução da bolsa-formação no âmbito do Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec). A oferta da bolsa-formação abrangerá, entre outras modalidades, a bolsa-formação estudante e bolsa-formação trabalhador. Nesse sentido, a ampliação do acesso, permanência e extensão da escolaridade deverá estar intrinsecamente ligada a um processo de ampliação de direitos/garantias individuais que caracterizam o desenvolvimento humano, os arranjos sóciopolíticos e o crescimento econômico característicos da sociedade moderna.

Nesse sentido, é importante o investimento na qualificação da classe trabalhadora do município de Palmas. Todavia, não basta adquirir conhecimentos técnicos, mas saberes que garantam a compreensão de cidadão e de classe. Por esse ângulo, o estudante do PRONATEC integrará um grupo socialmente privilegiado pelas especificidades que o Programa ocupou-se em proporcionar às populações mais necessitadas.

A aprendizagem é uma atitude traduzida na curiosidade permanente que incita o diálogo com a realidade, sempre nova e renovada em cada instante do cotidiano. Este olhar é o ponto de partida para a apropriação e organização do conhecimento dos estudantes do PRONATEC - Recepcionista. Estar aberto às inovações é condição para a aprendizagem constante. Como dizia Paulo Freire, “sem a curiosidade que me move, que me instiga, que me insere na busca não aprendo nem ensino” (FREIRE, 1998, p. 67) Dessa forma, criar o sentido das relações entre as informações que se apresentam à mente, oriundas das mais diversas fontes, é uma atitude do aprender a aprender. Para isso, o domínio das diferentes linguagens, sobretudo as linguagens advindas do cotidiano, seja a escrita ou a oral, torna-se fundamental. Bakthin (1988) diria que é a linguagem condição para que o pensamento se processe, para que cada sujeito se aproprie de determinados conhecimentos. A história da linguagem informa que esta inicia “quando a expressão deixa de se restringir à emoção, sua base natural, e passa a servir ao intelecto” (WHITNEY, 2010, p. 258). Assim, há algo de necessário na aquisição da linguagem, independentemente da língua que o sujeito adquire, pois ela se torna “o meio necessário tanto para o pensamento, quanto para a fala” (WHITNEY, 2010, p. 35). Isso mostra que não é possível dizer tudo o que um ser adquire pela linguagem, já que esta lhe permite classificar suas impressões confusas, adquirindo consciência delas para, a seguir, transformá-las em conhecimento refletido. Nesse sentido, o

domínio da escrita, pelo ato da leitura e da escritura, constitui-se em instrumento de aprendizagem de outras áreas do conhecimento. Logo, um dos primeiros passos no ensino e aprendizagem do curso de Recepcionista enfatiza os processos da comunicação formal e informal.

De um modo geral, os estudos voltados à linguagem, letramento e interação-comunicação, têm comprovado que os saberes práticos adquiridos com o desenvolvimento das habilidades linguísticas, possibilitam a superação de problemas reais, pois a realidade é abstraída por meio da linguagem, fazendo o sujeito compreender valores éticos e estéticos que, à sua maneira, estão associados às diferentes visões de mundo. Apropriar-se, assim, dos diferentes gêneros textuais e das ferramentas de produção textual pode garantir melhores condições de sobrevivência em sociedade.

Daí a necessidade de se ofertarem cursos que associem diferentes abordagens educativas, compondo um processo educacional atraente e capaz de envolver tais sujeitos, entusiasmando-os à construção de aprendizagens não só cognitivas, mas também atitudinais, voltados a uma visão de mundo criativa e empreendedora, em que o domínio da linguagem torna-se fundamental. Nisso se pauta a oferta deste curso, associando estudos das áreas de comunicação social, cultural, marketing e empreendedorismo. Há ainda a necessidade de se salientar que uma infraestrutura socioeconômica, verificada em municípios em crescimento, demanda um conjunto de profissionais que estejam qualificados aos trabalhos de recepcionistas, seja no âmbito do mercado de trabalho, seja no próprio desenvolvimento pessoal. Assim, o curso de Recepcionista do PRONATEC assume o compromisso de colaborar com o desenvolvimento sociocultural da região de Palmas, Paraná.

### **3.2 Objetivos do Curso:**

#### **3.2.1 Objetivo geral:**

O principal objetivo é formar profissionais Recepcionistas 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.

### **3.2.2 Objetivos específicos:**

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

### **3.3 Perfil profissional do educando do egresso e perfil profissional de conclusão do educando:**

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.

### **3.4 Organização da Instituição e do ensino:**

O campus Palmas compõe um dos 14 câmpus do Instituto Federal do Paraná. Possui Direção Geral e Administrativa, subordinada à Reitoria, localizada em Curitiba. O IFPR campus Palmas possui 14 cursos superiores e 2 cursos técnicos subsequentes. A metodologia de ensino é presencial, adequada às resoluções de cada curso reconhecido pelo MEC. O PRONATEC foi implantado no campus Palmas em 2012, quando da oferta de cursos constantes no Guia Pronatec de cursos FIC. O curso de Recepcionista tem funcionamento semanal, as sextas das 13h30 às 17h30 e aos sábados de 8h00 até 12h00, no campus Palmas do IFPR, localizado a PRT 280, Trevo Codapar, s/n – Cep: 85.555-000. A modalidade de oferta é presencial e habilita para trabalhos de recepcionista do campo de Gestão e Negócios.

### 3.5 Situação física:

O Instituto Federal do Paraná é destaque na região, não só pela excelência de seu ensino, mas também pela ótima estrutura física que coloca a disposição de seus alunos. O Campus Universitário do IFPR está localizado em uma área de 77,5 ha, com um total de 27.960 metros quadrados. Os blocos do câmpus estão adequados para atender acadêmicos com necessidades especiais, porém necessita de reformas para a melhoria da acessibilidade.

Considerando que os cursos objetivam a formação de profissionais para os diferentes campos da atividade humana, estimulando a pesquisa, buscando o desenvolvimento do espírito crítico em todas as áreas do conhecimento, a estrutura física disponível no IFPR constitui-se um meio adequado para estes fins.

Nessa estrutura destaca-se a Biblioteca central com 1.990 metros quadrados e com mais de cem mil volumes, toda informatizada, onde o aluno pode fazer reservas, renovação ou ainda verificar pendências, usando a comodidade da Internet. A biblioteca integra a rede PERGAMUM, com mais de 50 bibliotecas do país e a rede Paranaense de Comutação Bibliográfica (28 IES do Paraná). O IFPR conta ainda com um auditório, para conferências, seminários e eventos, com capacidade de 200 lugares. A quantidade, distribuição e adequação dos espaços físicos, considerando as atividades de ensino, pesquisa e extensão apresentam-se suficientes e adequadas, uma vez que todas as necessidades e exigências, legais e reais dos cursos oferecidos na Instituição são total e plenamente contempladas. Também no setor administrativo, as instalações são condizentes com a necessidade, na medida em que cada área da Administração possui o espaço suficiente, materiais necessários e devidamente instalados para as funções que realizam.

As 58 salas de aula (existentes no Centro e Campus) são construídas dentro dos padrões necessários e se encontram em condições para abrigar os alunos de todos os cursos oferecidos. Tanto pelo espaço físico em metros quadrados que cada sala dispõe, quanto pelo seu estado de conservação, e condições como iluminação, ventilação e acesso, que se adaptam para o atendimento das necessidades do curso. A sala de Coordenação é destinada aos trabalhos de coordenação, atendimento ao acadêmico, reuniões de colegiado e atividades exclusivas do curso. É equipada de forma a atender as necessidades do Curso.

O IFPR disponibiliza aos professores e acadêmicos vários recursos audiovisuais para todas as atividades desenvolvidas no curso: retro-projetores, data-shows, telas para

projeção, vídeos cassete, televisores, projetores de slides, além dos laboratórios específicos, de Informática e da biblioteca. Este setor funciona através de reservas prévias.

### 3.6 Calendário letivo: Anexo

### 3.7 Avaliação da aprendizagem:

A avaliação será processual, contínua, cumulativa e sistemática, com ênfase no acompanhamento do desenvolvimento das competências linguísticas individuais e atitudes empreendedoras. Haverá diagnósticos e registros das progressões dos estudantes, no sentido de recuperar lacunas no aprendizado. Possibilitar a autoavaliação e a superação das dificuldades. Também será elaborado um projeto interdisciplinar, em equipes, desenvolvido de forma complementar, extraclasse, devidamente orientado pelos docentes. No final de cada módulo será aplicado instrumento de avaliação formal, seguindo o sistema avaliativo proposto pelo IFPR e pela Portaria nº 120/2009.

A avaliação deve se centrar tanto no processo como no produto. Quando realizada durante o processo ela tem por objetivo informar ao professor e ao estudante os avanços, as dificuldades e possibilitar a ambos a reflexão sobre a eficiência do processo educativo, possibilitando os ajustes necessários para o alcance dos melhores resultados possíveis. Durante o processo educativo é conveniente que o professor esteja atento à participação efetiva do aluno através da observação da assiduidade, pontualidade, envolvimento nos trabalhos e discussões. No produto, várias formas de avaliação poderão se somar, tais como relatórios, trabalho de pesquisa bibliográfica, lista de exercícios, etc. Todos estes instrumentos são bons indicadores da aquisição de conhecimentos e do desenvolvimento de habilidades e competências, tais como capacidade de síntese e análise.

De acordo com os artigos quinto e sexto da portaria nº 120 de 06 de agosto de 2009 do Instituto Federal do Paraná os processos de avaliação por competência serão:

**I. Diagnóstica:** envolve descrição, atribuição de valor e julgamento acerca dos resultados apresentados pelos alunos em diferentes etapas do processo educativo e atende a diferentes objetivos; detecta o nível geral de conhecimento dos alunos, as suas dificuldades e as medidas necessárias para supri-las; permite retroalimentar o processo, servindo como indicador dos elementos de competência que precisarão ser aprofundados ou resgatados.

**II. Formativa:** ocorre durante o processo de ensino aprendizagem, é interna ao processo, contínua, interativa e centrada no aluno de caráter diagnóstico; ajuda o aluno a aprender e o

professor a ensinar e reavaliar todas as etapas do processo ensino aprendizagem; possibilita o acompanhamento da aquisição e domínio das competências e adequa o ensino às necessidades de ajustes na aprendizagem e no desenvolvimento do aluno.

**III. Somativa:** possibilita a avaliação dos objetivos e competências pretendidos; apresenta os resultados de aprendizagens e rendimento dos alunos e seus dados subsidiam o replanejamento do ensino para a próxima etapa.

São considerados meios para operacionalização da avaliação:

- I. Seminários;
- II. Trabalho individual e grupal;
- III. Testes escritos e orais;
- IV. Demonstração de técnicas em laboratório;
- V. Dramatização;
- VI. Apresentação do trabalhos
- VII. Portfólios;
- VIII. Resenhas;
- IX. Autoavaliação, entre outros.

O aluno será considerado apto a qualificação e certificação desde que tenha aproveitamento com frequência maior ou igual a 75%.

### 3.8 Planilha orçamentária.

ASSINATURA	Natureza das despesas	Percentuais a partir do número de alunos em turmas efetivas.	Curso de 160 horas com turma de 30 alunos R\$ 43.200,00
339018	OUTROS SERVIÇOS FINANCEIROS A ESTUDANTES	16,68%	R\$ 7.205,76
339030	OUTROS MATERIAIS DE CONSUMO.	30,09%	R\$ 12.998,88
339036	OUTROS SERVIÇOS PESSOA FÍSICA.	1,95%	R\$ 842,40
339039	OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS – PESSOA JURÍDICA	19,65%	R\$ 8.488,80
339047	OUTROS OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS E	0,58%	R\$ 250,56

	CONTRIBUTIVAS.		
339048	AUXÍLIO PESSOA FÍSICA.	31.05%	R\$ 13.413,60

### 3.9 Pessoas envolvidas – docentes e técnicos:

Nome:	Formação	Função/Regime de Trabalho (semanal)
Mirele Carolina Werneque Jacomel	Doutora	Supervisora do curso – 8h
Alexandre Schlemper	Mestrando	Professor/Módulo I – 8h
Laura Beatriz Spanivello	Mestre	Professora/Módulo III – 8h
Roberto Carlos Bianchi	Especialista	Professor/Módulo II – 8h
Frank Silvano Lagos	Mestre	Coordenador/adjunto – 10 horas
Sandra Inês Adams Angnes	Mestre	Orientação – 15 horas
Édson Becker	Especialista	Apoio às atividades administrativas – 15 horas

### 3.10 Descrição de diplomas e certificados a serem expedidos:

Será expedido diploma de Certificação em *Recepcionista*, no eixo tecnológico *Gestão e Negócios*, após a conclusão do curso, com aproveitamento do mesmo, obtendo êxito na avaliação formal.

### 3.11 Organização Curricular:

A organização curricular do FIC Recepcionista, PRONATEC do Instituto Federal do Paraná está estruturada numa construção de conhecimento que articula teoria e prática, capacitando a mobilização de saberes empíricos (desenvolvidos ao longo da vida social, escolar e laboral), expandindo-os para que, assim, possa atuar de maneira eficaz em situações concretas, levando a uma compreensão mais real e global do mundo do trabalho.

A organização curricular desse FIC Recepcionista está amparada em determinações presentes no Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego – PRONATEC,

que alterou as Leis nº 7.998, de 11 de janeiro de 1990, Lei nº 8.121, de 24 de julho de 1991 e nº 10.260, de 12 de julho de 2001, que em seu

“Art. 1º Fica instituído o Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego - PRONATEC, a ser executado pela União, com a finalidade de ampliar a oferta de educação profissional e tecnológica, por meio de programas, projetos e ações de assistência técnica e financeira.

Parágrafo único. São objetivos do PRONATEC:

I - expandir, interiorizar e democratizar a oferta de cursos de educação profissional técnica de nível médio 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.”

A formação dos alunos é vista como um processo global e complexo, no qual atitudes de conhecer, entender e atuar não são vistas como métodos dissociados. O processo ensino e aprendizagem proposto e as transformações sociais, no mundo do trabalho e no campo da ciência, são instrumentos teórico-práticos capazes de orientar a tomada de decisões nos diferentes enfrentamentos da vida profissional. O comprometimento com a preparação de trabalhadores para a inserção no mercado de trabalho, cuja configuração está a exigir, cada vez mais, profissionais competentes capazes de lidar com recursos tecnológicos como o uso das tecnologias de informação e comunicação virtual nos permite oferecer e adequar a criação de ambientes pedagógicos que favoreçam essa inserção, assim como o contato com várias linguagens (multimídiaicas) que possibilitem diferentes formas de ler, de olhar e de interpretar uma dada realidade, propiciando, inclusive, a geração de novas informações e novos significados.

O curso foi organizado de modo a garantir o que determina Resolução CNE/CEB 04/99 atualizada pela Resolução CNE/CEB nº 01/2005, do Parecer CNE/CEB nº 11/2008, da Resolução CNE/CEB nº 03/2008, assim como as competências profissionais que foram identificadas pelo IFPR/Palmas. A organização curricular do Curso Recepcionista está organizado de acordo com o Eixo Tecnológico Gestão e Negócios e estruturado em módulos articulados, com terminalidade correspondente à qualificação profissional de nível Formação Inicial Continuada, 160h de duração.

Considerando o eixo tecnológico ao qual se vincula a profissão de Recepcionista, a organização curricular compreende os seguintes módulos:

	<b>Componentes Curriculares</b>	<b>Carga Horária (hora relógio)</b>	<b>Carga horária (hora aula)</b>	<b>Nº aulas na semana</b>
Módulo I	Introdução aos estudos Administrativos	16h	20h	4
	Serviços de recepção	16h	20h	4
	Postura profissional	16h	20h	4

	<b>Componentes Curriculares</b>	<b>Carga Horária (hora relógio)</b>	<b>Carga horária (hora aula)</b>	<b>Nº aulas na semana</b>
Módulo II	Relações Humanas e Competências profissionais	12h	15h	4
	Relações interpessoais e profissão	12h	15h	4
	Aspectos Culturais Regionais	12h	10h	4

	<b>Componentes Curriculares</b>	<b>Carga Horária (hora relógio)</b>	<b>Carga horária (hora aula)</b>	<b>Nº aulas na semana</b>
Módulo III	Expressão e Comunicação		10h	4
	Gêneros do discurso contextualizados à		10h	4

	profissão de Recepcionista			
	Redações comerciais e oficiais		10h	4
	Retórica e articulações comunicativas		10h	4

A estrutura curricular que resulta dos diferentes módulos, conforme ementas abaixo, estabelece as condições básicas para a organização dos conhecimentos que, articulados, conduzem à obtenção de certificação profissional.

### 3.11.1 Ementas do curso:

<b>Módulo do Componente Curricular: TÉCNICAS E PRÁTICAS DE RECEPÇÃO</b>
<b>Carga horária:</b> 60
<b>Ementa:</b> 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
<b>Bibliografia Básica:</b> BARATA, Maura Cristina; BORGES, Márcia . <b>Técnicas de recepção</b> . Rio de Janeiro: Senac Nacional, 1998. CARVALHO, A. P. de; SILVA, D. G. <b>Manual do secretariado executivo</b> . 5. ix. São Paulo: D'Livros, 2003. GARCIA, E.; D'ELIA, M. E. S. <b>Secretária executiva</b> . 1. ed. São Paulo: IOB Thomson (Coleção cursos IOB), 2005.
<b>Bibliografia Complementar:</b> GARCIA, E. V. <b>Noções fundamentais para a secretária</b> . São Paulo: Summus, 1991. MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. <b>Manual da secretária</b> . São Paulo: Atlas, 1999. SEIBLITZ, Vera Mattos de Lossio. <b>Super secretária – o guia para a profissional que quer vencer na vida</b> . São Paulo: Nobel, 1999.

<b>Modulo I - Relações Humanas e Competências profissionais</b>
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.
<b>BIBLIOGRAFIA BÁSICA</b>

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.

### **BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR**

BRUM, Analisa de Medeiros. **Um olhar sobre o Marketing interno**. 3.ed. Porto Alegre: L&PM, 2000.

CATALDI, Maria José Giannella. **O stress no ambiente de trabalho**. 1.ed. São Paulo: LTr, 2002.

DEL PRETTE, Almir; DEL PRETTE, Zilda A. P. **Psicologia das relações interpessoais: vivências para o trabalho em grupo**. 1.ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

FRITZEN, Silvino José. **Relações humanas interpessoais: nas convivências grupais e comunitárias**. 12.ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

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

### **Modulo II - Relações interpessoais e profissão**

**EMENTA:** Abordagem das relações interpessoais nas organizações, abrangendo tópicos de organizações, comunicações e dinâmicas interpessoais.

### **BIBLIOGRAFIA BÁSICA**

AGUIAR, Maria Aparecida Ferreira. **Psicologia Aplicada à Administração, uma abordagem interdisciplinar**. Saraiva, 2005.

ALMEIDA, J. R. M.; ALMEIDA, R. M. **Novos rumos em comunicação interpessoal**. São Paulo: Nobel, 2000.

BERGAMINI, M. C. **Psicologia aplicada à Administração**. São Paulo: Atlas, 2009.

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

MAXWELL, John C. **Segredos do relacionamento**. São Paulo: Mundo Cristão, 2006

MAXWELL, John C. **Segredos da Capacitação**. São Paulo: Mundo Cristão, 2006

MAXWELL, John C. **Segredos da liderança**. São Paulo: Mundo Cristão, 2006

MAXWELL, John C. **Segredos da atitude**. São Paulo: Mundo Cristão, 2006.

MINICUCCI, Agostinho. **Psicologia Aplicada à Administração**. São Paulo: Atlas. 1995.

PASSADORI, Reinaldo. **Comunicação Essencial**. São Paulo: m Gente, 2003.

### **BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR**

CHIAVENATO, Idalberto, **Gerenciando com Pessoas Transformando o executivo em um excelente gestor de pessoas**: Campus, 2004.

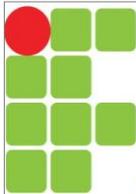
FAGER, Robert, JAMES, Fadman. **Teorias da Personalidade**.: Harbra, 2002.

HUNTER, James C. **O Monge e o Executivo Uma História Sobre a Essência da Liderança**. Ed. Sextante, 2004.

MOSCOVICI, Fela. **Desenvolvimento Interpessoal – Treinamento em Grupo – José Olympio**, 2001.

MORRIS, Charles G. MAISTO, **Albert A.Introdução à Psicologia**. Ed. Pearson, 2004.

STEPHEN, R. Covey, **O 8º Hábito: da eficácia à grandeza**. Ed. Campus, 2005.



SCHIRATO, Maria aparecida Rhein. **O Feitiço das Organizações, Sistemas Imaginários.** São Paulo: Atlas. 2004.

Weil, Pierre, Tompakow, Roland. **O corpo fala.** 58ª edição. Petrópolis: Vozes, 2004

### **Modulo III - Aspectos Culturais Regionais**

EMENTA: Noções básicas sobre história e cultura local e regional. Os movimentos de colonização. O tropeirismo. A conformação social e política da região.

### **BIBLIOGRAFIA BÁSICA**

ALBUQUERQUE, M. M. de. **Pelos caminhos do sul: história e sociologia do desenvolvimento sulino.** [S.1.]:Imprensa oficial, 1978.

\_\_\_\_\_. (1990) **Ocupação das Terras do Paraná e Transformações sociais.** *Boletim do Instituto Histórico, Geográfico e etnográfico Paranaense*, Curitiba, v.47, p.77-94.

ALVES, L. A. **Etnia Portuguesa no Tropeirismo.** In: SANTOS, L. M. S.; VIANNA, M. L. C.; BARROSO, V. L. M. (orgs) **Bom Jesus e o Tropeirismo no Brasil Meridional.** Porto Alegre: EST, p. 518-43, 2004.

AULER DA SILVA, N. L. **No Norte do Planalto, a Ocupação do Território e as Primeiras Fazendas.** In: SANTOS, L. M. S.; VIANNA, M. L. C.; BARROSO, V. L. M. (orgs) **Bom Jesus e o Tropeirismo no Brasil Meridional.** Porto Alegre: EST, p. 238-252, 2004.

AUGÉ, M. **Não-lugares: Introdução à uma antropologia da Supermodernidade.** Campinas: Papyrus, 1994.

BARROSO, V. L. M. **Os Lusos e o Tropeirismo.** In: SANTOS, L. M. S.;VIANNA, M.

L. C.; BARROSO, V. L. M. (orgs) **Bom Jesus e o Tropeirismo no Brasil Meridional.** Porto Alegre: EST, p. 456-57, 2004.

### **BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR.**

BOSI, E. **Memória e sociedade. Lembranças de velhos.** São Paulo: T. A. Queiroz, 1987.

BUTTIMER, A. **Aprendendo o dinamismo do Mundo Vivido.** In: **Perspectivas da Geografia,** Antonio Christofolletti (org.). São Paulo, Difel, p. 165-193, 1985.

MARTINS, R. **História do Paraná.** Curitiba: Editora Guairá, s.d, 3ª ed. 1995

MARTINS, W. **Um Brasil Diferente,** 2. ed, São Paulo, T.A .Queiroz, 1995.

ZATTERA, V. S. **Tropeiros do Rio Grande do Sul – Indumentária.** In: SANTOS, L.

S. S. et al (Org.). **Bom Jesus na Rota do Tropeirismo no Cone Sul.** Porto Alegre: EST, p. 305-20, 2000.

### **ENTREVISTAS**

CARNEIRO JÚNIOR, João Batista. : Depoimento [Set.2004]. Entrevistadora: Kelly von Knoblauch Straube. União da Vitória/PR: 2004.

PEDRON, Catarina. Depoimento [Nov.2005]. Entrevistadora: Kelly von Knoblauch Straube. União da Vitória/PR: 2005.

REIS, Otávio dos.[Nov.2006]. Entrevistadora: Kelly von Knoblauch Straube. União da Vitória/PR: 2006.

RIBAS, Joaquim Osório: Depoimento [Jan.2004]. Entrevistadora: Kelly von Knoblauch Straube. União da Vitória/PR: 2004.

RIBAS, Joaquim Osório: Depoimento [Nov.2006]. Entrevistadora: Kelly von Knoblauch Straube. União da Vitória/PR: 2006.

RIBAS, Joaquim Osório: Depoimento [Fev.2007]. Entrevistadora: Kelly von Knoblauch Straube. União da Vitória/PR: 2007.

TEIXEIRA, Antonia. Depoimento [Mai. 2005]. Entrevistadora: Kelly von Knoblauch Straube. União da Vitória/PR: 2005.

### **Disciplina: Comunicação e expressão**

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.

### **Referência Bibliográfica**

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

MARTINS, Dileta Silveira. **Português Instrumental**. São Paulo: Atlas, 2004.

MEDEIROS, João Bosco. **Português Instrumental**. São Paulo: Atlas, 2009.

### **Referência Bibliográfica Complementar**

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

FIORIN; José Luiz; SAVIOLI, Francisco Platão. **Lições de texto: leitura e redação**. São Paulo: Ed. Ática, 2003.

- **Ata de Aprovação do curso no Conselho Diretor do campus.**

## **4 Referências:**

ARMANI, D. Como elaborar projetos? *Guia Prático para Elaboração e Gestão de Projetos Sociais*. Porto Alegre, Tomo Editorial, 2002.

BECHARA, Evanildo. *Moderna Gramática da Língua Portuguesa*. Rio de Janeiro: Lucena, 2002;

DISTRITO FEDERAL. BRASIL. SGA. *Manual de Normas e Procedimentos Administrativos do Governo do Distrito Federal*. Brasília, 2006;

FREIRE, Paulo. *Pedagogia da Autonomia*. 15 ed. São Paulo, Brasiliense, 1998.

GABARDO, Maristella; MORAZ, Caterine Pereira. *Recepcionista – Apostila*. MEC. Instituto Federal do Paraná, 2012.

GOVERNO FEDERAL. BRASIL. *Manual de Redação da Presidência da República*. Brasília, 2002.

<http://www.jusbrasil.com.br/legislação>.

Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social e Instituto Paranaense de Assistência Técnica e Extensão Rural - IPARDES. Curitiba: IPARDES, 2003. Convênio IPARDES, SETI, EMATER.

LEITE, Emanuel. *O fenômeno do empreendedorismo: criando riquezas*. 3 ed. Recife: Bagaço, 2002.

MEC. *Guia Pronatec de formação Inicial e Continuada*, 2012.

MEDEIROS, João Bosco. *Redação Científica: A prática de Fichamentos, Resumos e Resenhas*. São Paulo: Atlas, 2008.

NASCIMENTO, Angela J.; HELLER, Jorge L. *Introdução à informática*. 3 ed. São Paulo: Makron Books, 1996.

SANTOS, Tommy Alves dos. *Recepcionista de Eventos*. Instituto Federal do Paraná Câmpus Palmas.

SILVA, Maurício. *O Novo Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa*. São Paulo, Contexto, 2008.

VON OECH, R; FREIRE, V. *Um 'Toc' na cuca*. 15. ed. São Paulo: Cultura, 1999.

Whitney, W.D. *A vida da Linguagem*. Petrópolis: Vozes, 2010.