



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE
RONDÔNIA
CÂMPUS VILHENA
CONSELHO ESCOLAR

Resolução nº 15/CONSELHO ESCOLAR/IFRO CÂMPUS VILHENA, de 11 de setembro de 2014.

Dispõe sobre o Projeto Pedagógico do Curso de Formação Inicial e Continuada de Recepcionista, ofertado pelo Programa Nacional de Acesso Ao Ensino Médio e Emprego – PRONATEC, no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia – Câmpus Vilhena.

A PRESIDENTE DO CONSELHO ESCOLAR DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RONDÔNIA CÂMPUS VILHENA, no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei nº 11.892, de 29/12/2008, publicada no D.O.U. de 30/12/2009, em conformidade com o disposto no Estatuto; considerando o Regimento Geral do IFRO, aprovado pela Resolução CONSUP/IFRO, de 21/06/2011, e o processo nº. 23243.001606/2014-19,

RESOLVE:

Art. 1º: APROVAR o Projeto Pedagógico do Curso de Formação Inicial e Continuada de Recepcionista, ofertado pelo Programa Nacional de Acesso Ao Ensino Médio e Emprego – PRONATEC, no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia – Câmpus Vilhena, anexo a esta Resolução.

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

MARIA FABÍOLA MORAES DA ASSUMPCÃO SANTOS
Presidente do Conselho Escolar
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia - Câmpus Vilhena



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RONDÔNIA
CÂMPUS VILHENA

PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO DE FORMAÇÃO INICIAL E CONTINUADA
RECEPCIONISTA
MULHERES MIL

VILHENA
2014

Resolução nº 15/CONSELHO ESCOLAR/IFRO CÂMPUS VILHENA, de 11 de setembro de 2014.
PPC FIC Recepcionista PRONATEC



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RONDÔNIA
CÂMPUS VILHENA

SUMÁRIO

1. DADOS INSTITUCIONAIS.....	2
1.2. DAS PARCERIAS	2
1.3. DOS RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DO PROJETO	3
1.4. DADOS DA UNIDADE DE ENSINO (<i>CAMPUS</i>)	3
1.4.1. Histórico da Unidade de Ensino	3
2. APRESENTAÇÃO.....	4
2.1. Dados do curso.....	4
2.3.1. Objetivo Geral	8
2.3.2. Objetivos Específicos	8
2.4.3. CRITÉRIO DE APROVEITAMENTO DE CONHECIMENTO E EXPERIÊNCIAS ANTERIORES	20
2.4.4. CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO DE APRENDIZAGEM.....	20
2.5. DESCRIÇÃO DAS INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS	21
2.5.1 Instalações	21
2.5.2. Salas de aula	21
2.5.3. Laboratórios.....	21
2.5.4. Biblioteca.....	21
2.5.5. Estrutura Administrativo-financeira	21
2.5.6. Equipamentos	22
2.6. Certificação	22

1. DADOS INSTITUCIONAIS

Nome do IF/Campus: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia –
Câmpus Vilhena

CNPJ do Campus: 10.817.343/0003-69

Esfera Administrativa: Federal

Endereço: Rod. 174, km 3, s/n

Cidade/UF: Vilhena- RO

CEP: 76.980-000

Telefone: (69) 2101-0700

E-mail: campusvilhena@ifro.edu.br

Site da Instituição: www.ifro.edu.br

Reitor: Écio Naves Duarte

Pró-Reitor de Extensão: Dauster Souza

Pró-Reitora de Ensino: Silvana Francescon Wandroski

Pró-Reitor de Pesquisa e Inovação: Uberlando Tiburtino Leite

Pró-Reitor de Planejamento e Administração: Natanael de Carvalho Pereira

Pró-Reitor de Desenvolvimento Institucional: Clayton Eduardo dos Santos

Coordenadora Geral do Pronatec: Josélia Fontenele Batista Cabral

Diretora-Geral do Câmpus: Maria Fabíola Assumpção Santos

Direção de Planejamento e Administração: Maria Aparecida Boaventura

Direção de Ensino: Claudinei de Oliveira Pinho

Coordenação Registro Acadêmico: Aline Costa Elhke

Departamento de Extensão: Valéria Arenhardt

Coordenação Adjunta Pronatec: Maristela Milanski

Coordenador Adjunto Financeiro Pronatec: Aparecido Portela da Silva

Supervisão PRONATEC: Clara Paula Lima

Orientador PRONATEC: Silvia Brandão

Apoio às Atividades Acadêmicas Administrativas PRONATEC: Christiane Souza de Macedo
Barbosa.

1.2. DAS PARCERIAS

Razão Social:

Esfera Administrativa:

Endereço:

Cidade/UF:

CEP:

Telefone:

Site:

Responsável:

E-mail do Responsável:

1.3. DOS RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DO PROJETO

Nome do Responsável Geral pela Elaboração do Projeto: Maristela Milanski

Campus onde está lotado: Câmpus Vilhena

Cargo/Função: Professora do Ensino Básico Técnico e Tecnológico/Coordenadora Adjunta

Matrícula SIAPE: 0187849

CPF: 581.598.351-91

Endereço: Rua Ricardo Kellert, 122, Apto 201

Cidade/UF: Vilhena - RO

CEP:76.980-000

Telefone: (69) 2101-0720

Endereço Eletrônico (e-mail): maristela.milanski@ifro.edu.br

Equipe Envolvida na Elaboração do Projeto:

Nome	Campus	Cargo/Função	E-mail
Maristela Milanski	Vilhena	Coordenadora Adjunta do Pronatec	maristela.milanski@ifro.edu.br

1.4. DADOS DA UNIDADE DE ENSINO (*CAMPUS*)

1.4.1. Histórico da Unidade de Ensino

O *Campus* Vilhena foi instituído, primeiramente, como Unidade Descentralizada (UNED) da Escola Técnica Federal de Rondônia, criada pela Lei 11.534, de 25 de outubro de 2007, sob a Direção-Geral do professor Raimundo Vicente Jimenez. Em 22 de junho de 2008,

Resolução nº 15/CONSELHO ESCOLAR/IFRO CÂMPUS VILHENA, de 11 de setembro de 2014.
PPC FIC Recepcionista PRONATEC

foi realizada a primeira audiência pública sobre a implantação da UNED Vilhena, para consulta à comunidade sobre os cursos a serem ofertados.

Em 1º de outubro de 2008, foi realizada a segunda audiência pública. Apresentou-se o resultado da pesquisa realizada pela Comissão Especial para levantamento de dados socioeconômicos. A comunidade optou pelos cursos técnicos em Informática, Eletromecânica e Edificações, com oferta a partir de 2010. Nesta solenidade foi doada a área de 7,5 ha para a construção da UNED, por Arthur Fronzoni, situada às margens da BR 174, km 3. Em 29 de dezembro de 2008, com a criação do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia, a partir da integração entre a Escola Técnica Federal de Rondônia e a Escola Agrotécnica Federal de Colorado do Oeste, a UNED Vilhena passou a ser denominado *Campus Vilhena*.

Em 20 de fevereiro de 2009, foi nomeada para Direção-Geral *Pro Tempore* do *Campus Vilhena* a professora Maria Fabíola Moraes da Assumpção Santos, por meio da Portaria nº 3, de 20/2/2009, baixada pelo Instituto Federal do Amazonas — o responsável inicial pela implantação do IFRO. No dia 22 de maio do mesmo ano, no auditório da Circunscrição Regional de Trânsito (CIRETRAN), em Vilhena, houve a solenidade que marcou o início da construção do *Campus*. Nesta cerimônia foi apresentada à sociedade Vilhenense a maquete eletrônica da estrutura do prédio que seria construída e os cursos a serem ofertados.

O *Campus Vilhena* iniciou suas atividades pedagógicas em 30 de agosto de 2010, ofertando os cursos, eleitos pela comunidade, na modalidade subsequente ao Ensino Médio. Em 29 de dezembro de 2010, o *Campus* foi inaugurado oficialmente pelo Presidente da República, Luiz Inácio Lula da Silva, em Brasília. Em 2011, os mesmos cursos passaram a ser oferecidos também na modalidade integrada ao Ensino Médio.

Atualmente, além dos cursos técnicos presenciais, o *Campus* oferta cursos na modalidade a distância, curso de Licenciatura em Matemática, Pós-Graduação, Formação Inicial e Continuada, bem como, realiza atividades de pesquisa e extensão.

2. APRESENTAÇÃO

2.1. Dados do curso

Nome do Curso: Recepcionista

Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios

Modalidade: Formação Inicial e Continuada

Público-Alvo: Estudantes e/ou trabalhadoras que tenham concluído ou estejam cursando o ensino fundamental, maiores de 15 anos, desempregadas e que recebem benefícios dos programas federais de transferência de renda ou que estejam cadastradas no CadÚnico;

Tempo de duração do curso: 5 meses

Turno da oferta: noturno

Dias da semana: segunda, quarta e quinta.

Horário de Oferta do Curso: 19h às 22:15h

Carga horária total: 160 horas relógio

Número máximo de vagas do curso: 40

Número mínimo de vagas do curso: 25

Escolaridade mínima exigida: Ensino Fundamental II Incompleto

Requisitos de acesso ao Curso: O curso FIC em Recepcionista, na modalidade presencial, é destinado a estudantes e/ou trabalhadoras que tenham concluído ou estejam cursando o ensino fundamental II. O acesso ao curso será por meio de Processo Seletivo Diferenciado e destinado a mulheres em condição de vulnerabilidade social, tendo como base os critérios técnicos estabelecidos pelo Programa Nacional Mulheres Mil.

Perfil Profissional do Egresso do Curso:

Ao final do curso o egresso deverá ser capaz de:

- 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.

2.2. JUSTIFICATIVA

O estado de Rondônia se destaca por localizar-se em uma região emergente no Brasil, a amazônica. Rondônia passou e vem passando por um processo de migração bastante acentuado. Isso fica evidente quando as empresas buscam profissionais de outras regiões do país para comporem o seu quadro de funcionários. Esse aumento deu-se, principalmente, em função das obras do Programa de Aceleração do Crescimento. Porém, a economia da cidade está baseada na prestação de serviços. Mesmo com esse destaque, uma pesquisa do Serviço de

Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), publicada em agosto de 2007, realizada no estado de Rondônia, aponta que a maioria das empresas pesquisadas tem necessidade de profissionais qualificados que dêem suporte para a área organizacional, entre outras.

Esses fatores levam a perceber que existe uma necessidade veemente de formar profissionais com habilidades para recepcionar e atender diferentes públicos, por meio de diversos canais de comunicação (telefone, virtual e presencial), que promovam a satisfação, a qualidade e a excelência no atendimento, além que possam 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.

O profissional desta área possui um campo de atuação bastante versátil, além de vir ao encontro a essa necessidade por ser abrangente e sem grandes exigências quanto à formação dos interessados. Além disso, possibilita que os egressos atuem nos mais diferentes ramos empresariais do mercado de trabalho, a saber: hotéis, hospitais, concessionárias, clínicas, comércios, escritórios, agências de viagens, bancos, eventos. Portanto, o cenário local aponta para a necessidade da intervenção posicionada do IFRO, com ações cuja centralidade seja o desenvolvimento humano em suas mais amplas dimensões.

Como uma das finalidades dos institutos de acordo com a Lei nº11.892/2008 é ofertar educação profissional e tecnológica, em todos os seus níveis e modalidades, formando e qualificando cidadãos com vistas na atuação profissional nos diversos setores da economia a realização do Curso de Recepcionista é uma ação do IFRO/Câmpus Vilhena que permite a qualificação formativa em benefício da consolidação e fortalecimento dos arranjos produtivos, sociais e culturais locais, visando contribuir para o desenvolvimento socioeconômico do público desta região.

Este projeto está vinculado ao Programa Mulheres Mil, em atendimento a chamada pública nº01/2011 do Ministério de Educação, por intermédio da Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica - SETEC. A oferta de cursos FIC, como uma ação do Programa Mulheres Mil, utiliza uma metodologia denominada “Sistema de Acesso, Permanência e Êxito”, sistematizado a partir da experiência e dos conhecimentos desenvolvidos pelos Community Colleges Canadenses em suas experiências de promoção da equidade e nas ações com populações desfavorecidas naquele país ao longo de dez anos. O sistema canadense, denominado Sistema ARAP (Avaliação e Reconhecimento de Aprendizagem Prévia) que consiste, em linhas gerais, em certificar todas as aprendizagens de trabalhadores, sejam

aprendizagens formais ou não formais, e proporcionar a qualificação nas áreas necessárias à complementação da qualificação, foi aqui ampliado e inovado. O Sistema de Acesso, Permanência e Êxito contempla instrumentos e mecanismos de acolhimento de populações não tradicionais, que viabilizem o acesso à formação profissional e cidadã, com elevação de escolaridade, a inserção produtiva e a mobilidade no mundo do trabalho, o acompanhamento dos egressos e os impactos gerados na família e na comunidade.

O Programa Mulheres Mil nasceu em 2007 e está estruturado em torno dos eixos Educação, Cidadania e Desenvolvimento Sustentável, com o objetivo de promover a inclusão social e econômica de mulheres desfavorecidas do nordeste e norte brasileiro, permitindo-lhes melhorar o seu potencial de mão-de-obra, suas vidas e as vidas de suas famílias e comunidades e a elevação da escolaridade dessas mulheres por meio do estabelecimento de parcerias entre instituições educativas. A partir da oferta de cursos de formação específicas, que apresentem em seus programas temáticos como direitos e saúde da mulher, relações interpessoais, inclusão digital, entre outros, o projeto trabalha o processo de emancipação dessas mulheres, que, cientes de seus direitos e capacidades, possam se tornar sujeitos ativos na construção de um novo itinerário de vida, galgando espaços cada vez maiores na sociedade e promovendo o desenvolvimento de sua comunidade. Para acompanhar o nível de competências necessárias à manutenção da sua empregabilidade, as pessoas necessitam buscar conhecimentos atualizados em relação às exigências da sua área de trabalho profissional, seja para ingressarem no primeiro emprego ou para desenvolverem novas habilidades e competências. Assim, busca-se ofertar qualificação profissional a mulheres que estão em situação de vulnerabilidade social, amparados na proposta do Programa Mulheres Mil, nesse sentido o curso justifica-se porque o Recepcionista, de acordo com o Guia PRONATEC de Cursos FIC, é responsável pela recepção e atendimento de diferentes públicos, por meio de diversos canais de comunicação (telefone, virtual e presencial), promove a satisfação, a qualidade e a excelência no atendimento, tria informações e estabelece fluxos de atendimento, com base nos processos, produtos e serviços da organização, de modo a atender com rapidez e eficiência às necessidades do cliente. Este perfil profissional é demanda em diversos ramos da indústria e do comércio em Rondônia.

2.3. OBJETIVOS

2.3.1. Objetivo Geral

Formar recepcionistas para trabalharem em empresas de pequeno, médio e grande porte e nos mais diferentes ramos empresariais, para o aumento da qualidade dos serviços prestados e da competitividade local. 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.

2.3.2. Objetivos Específicos

- Atuar de acordo com as normas e padrões de qualidade, respeitando a legislação vigente;
- Explorar os recursos da linguagem, nas modalidades escrita e oral;
- Explorar os recursos da informática para o uso de ferramentas administrativas, assim como o gerenciamento de mensagens e tarefas e navegabilidade web;
- Apresentar-se e comunicar-se adequadamente nos diferentes ambientes de trabalho;
- Desenvolver atitude empreendedora e administrativa no que diz respeito às técnicas e práticas de recepção.

2.4. CONCEPÇÃO CURRICULAR

O currículo deve ser visto como um espaço de significação que produz identidades sociais. Assim, ao elaborar ou organizar uma proposta curricular, parte-se do princípio que sua concepção precisa estar atrelada ao modo como se constrói o conhecimento no viés dos itinerários formativos como trata Ramos (2009, p.2)

A maneira de enfrentar essa questão relaciona-se com a concepção de qualificação que embasa os parâmetros definidores dos títulos profissionais e dos 'itinerários formativos'. Esses parâmetros podem ser restritos às ocupações e características dos postos de trabalho, ou configurados com base numa compreensão da qualificação como unidade integrada de conhecimentos científicos e técnicos que possibilitem ao trabalhador atuar em processos produtivos complexos, com suas variações tecnológicas e procedimentais, associados a uma formação política que permita uma inserção

profissional não subordinada e alienada na divisão social do trabalho.

Pois o conhecimento não é estanque, fixo, ele percorre diferentes caminhos, conexões, sensações do aluno com itinerários próprios, e que só a partir de uma proposta diversa adquire significado.

2.4.1. METODOLOGIA

O ensino ministrado no Instituto Federal de Rondônia em qualquer de suas modalidades deve ser desenvolvido conforme os princípios de liberdade de pensamento, reflexão crítica, atendimento solidário, ação responsável, construção de competências, preparação para a cidadania, formação para o mundo do trabalho e a continuidade de estudos, tendo-se sempre em vista a formação global do educando associada à valorização das peculiaridades regionais.

Com vistas a ampliar as oportunidades educacionais dos trabalhadores, por meio do incremento da formação e qualificação profissional como preceitua o artigo 1º, IV da Lei nº 12.513/2011, a proposta curricular está amparada na perspectiva de itinerários formativos de aprendizagem objetivando o desenvolvimento de aptidões para a vida produtiva e social conforme o artigo 3º do Decreto 5.154/2004.

A proposta metodológica está composta de forma a proporcionar a formação integral do estudante que por meio da atualização profissional, busca contribuir para o seu desenvolvimento profissional e pessoal, prático e crítico, pois na perspectiva de Freire (2002, p.13)

Ensinar exige rigorosidade metódica: o educador democrático não pode negar-se o dever de, na sua prática docente, reforçar a capacidade crítica do educando, sua curiosidade, sua insubmissão. Uma de suas tarefas primordiais é trabalhar com os educandos a rigorosidade metódica com que devem se “aproximar” dos objetos cognoscíveis. E esta rigorosidade metódica não tem nada que ver com o discurso “bancário” meramente transferidor do perfil do objeto ou do conteúdo. É exatamente neste sentido que ensinar não se esgota no “tratamento” do objeto ou do conteúdo, superficialmente feito, mas se alonga à produção das condições em que aprender criticamente é possível. E essas condições implicam ou exigem a presença de

educadores e de educandos criadores, instigadores, inquietos, rigorosamente curiosos, humildes e persistentes. Faz parte das condições em que aprender criticamente é possível a pressuposição por parte dos educandos de que o educador já teve ou continua tendo experiência da produção de certos saberes e que estes não podem a eles, os educandos, ser simplesmente transferidos. Pelo contrário, nas condições de verdadeira aprendizagem os educandos vão se transformando em reais sujeitos da construção e da reconstrução do saber ensinado, ao lado do educador, igualmente sujeito do processo. Só assim podemos falar realmente de saber ensinado, em que o objeto ensinado é apreendido na sua razão de ser e, portanto, aprendido pelos educandos.

Nessa perspectiva, a estrutura curricular alinhada às práticas pedagógicas visa estimular o estudante a criar soluções, ter iniciativas nas organizações.

O curso será oferecido no regime presencial, após elaboração do Plano de ensino para cada disciplina. O desenvolvimento do curso ocorrerá por meio de aulas expositivas dialogadas, dinâmicas em grupo, exposição de vídeos e apresentação de seminários. Nesse sentido deverá ser privilegiada a utilização de diferentes procedimentos didáticos e pedagógicos como atividades teóricas, demonstrativas e práticas contextualizadas, bem como estudo de caso voltado para o desenvolvimento da capacidade de soluções de problemas primando pela participação e interação dos estudantes no processo de aprendizagem.

Verifica-se também a necessidade inicial de realizar avaliações diagnósticas para alinhar o ensino com a realidade do estudante, privilegiando assim a troca e o fortalecimento de saberes, fundamental para um processo ensino-aprendizagem de qualidade.

2.4.2. MATRIZ CURRICULAR

A organização curricular para o curso de Formação Inicial e Continuada/PRONATEC – RECEPCIONISTA/MULHERES MIL dentro eixo profissional de Gestão e Negócios, tem uma carga horária de 160 horas respeitando as diretrizes do Guia PRONATEC dos cursos FIC que estabelece uma carga horária mínima de 160 horas. A matriz curricular está organizada por módulos ofertados em caráter regular e presencial de segunda a quinta-feira, das 19h às 22h15min, durante o prazo máximo de 5 meses e divididos entre 10 a 60 horas/aula sendo que cada módulo aula será de 60 minutos.

Dessa forma, a estrutura curricular possibilitará o desenvolvimento de capacidades em
Resolução nº 15/CONSELHO ESCOLAR/IFRO CÂMPUS VILHENA, de 11 de setembro de 2014.
PPC FIC Recepcionista PRONATEC

ambientes de ensino que estimulem a busca de soluções e favoreçam o aumento da autonomia para atingir os objetivos da aprendizagem.

As disciplinas de cada módulo representam importantes instrumentos de formação profissional e de inclusão social, pois permitem ao aluno o contato com a teoria e a prática do mundo do trabalho.

Do ponto de vista pedagógico, privilegia o aluno enquanto agente do processo da aprendizagem. Essa metodologia permite articular melhor o mercado de trabalho, a escola e a sociedade.

O quadro abaixo descreve a matriz curricular do curso e a seguir é apresentado as ementas.

Componente Curricular	Carga Horária Relógio	Titulação Mínima Exigida para o Professor
Acolhimento: mulher: gênero, cidadania, direitos, saúde e emancipação – o caminho para a construção do mapa da vida.	20h	Graduação em Pedagogia, Administração, Serviço Social, Psicologia ou licenciatura em qualquer área.
Técnicas e Práticas de Recepção	60h	Graduação em Administração.
Relações Interpessoais e Ética Profissional	10h	Graduação em Ciências Sociais, Sociologia, Direito, Psicologia, Serviço Social, Filosofia ou Pedagogia.
Meio ambiente, saúde, prevenção e qualidade de vida	10h	Graduação em Enfermagem ou Educação Física ou Medicina.
Gênero, cidadania e direito da mulher	10h	Graduação em Sociologia; ou Ciências Sociais; ou Direito.
Informática Básica	20h	Graduação em Informática.
Leitura e Produção de Textos	20h	Graduação em Letras.
Matemática Básica	10h	Graduação Matemática
Total de Carga Horária	160 horas relógio	

2.4.2.1. Plano de Disciplina

COMPONENTE CURRICULAR: Acolhimento 1 - Mulher: gênero, cidadania, direitos, saúde e emancipação – o caminho para a construção do mapa da vida

CARGA HORÁRIA: 20 horas

OBJETIVOS:

Apresentar a trajetória da mulher na sociedade.
 Fomentar o debate sobre as diferenças de gênero na sociedade brasileira.
 Apresentar as conquistas alcançadas pela mulher na sociedade.
 Discutir a Lei Maria da Penha e os direitos da mulher .
 Estudar sobre hábitos que melhoram a qualidade de vida.
 Saúde Física e emocional da mulher.
 Fortalecer as formas de convivência pautadas em valores de natureza ética e moral.
 Proporcionar o conhecimento de vida das alunas entre si.
 Fortalecer o vínculo afetivo entre as alunas.
 Valorizar os saberes e experiências de vida de cada aluna.
 Trabalhar a identidade da mulher.
 Construir o mapa da vida individual.
 Identificar as diferenças individuais no estudo das relações humanas para a melhoria da convivência nos diversos espaços sociais.
 Fortalecer as formas de convivência pautadas em valores de natureza ética e moral.

EMENTA:

- A mulher em diferentes épocas e no contexto mundial;
- A mulher na sociedade brasileira: da colonização aos dias de hoje;
- Direitos da mulher previstos em Leis : licença-maternidade, assédio moral e sexual; Lei Maria da Penha
- Saúde Física e Emocional;
- Hábitos de vida saudáveis;
- Motivação, socialização e comunicação;
- Liderança;
- Identidade da mulher: papéis sociais;
- Construção do mapa da vida: tempo e hora da mulher.

Referências Básicas

ARANHA, Maria Lúcia de Arruda. História da Educação.2.ed.rev.e atual. São Paulo: Moderna,1996
 FREIRE, Paulo. *Educação e Mudança*. Tradução de Moacir Gadotti e Lilian Lopes Martin.8.ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra. 1983.
 BRASIL, LDB. Lei 9394/96 – *Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional*. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9394.htm
 BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm. Acesso em 19 de maio de 2009.

<p>CHIAVENATTO, Idalberto. Recursos Humanos. Editora Atlas, 1989.</p> <p>FREIRE, Paulo. <i>Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa</i>. São Paulo: Paz e Terra. 1996.</p> <p>MARTINELLI, Marilu. Conversando sobre educação em valores humanos. São Paulo: Petrópolis, 1999.</p> <p>PEDROSO, Regina Célia. Violência e Cidadania no Brasil: 500 anos de exclusão. 2ªed, São Paulo, Editora Ática, 2000</p> <p>PERRENOUND, Philippe. Dez novas competências para ensinar. Tradução Patrícia Chittoni Ramos. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 2000.</p>
Referências Complementares
<p>DIB, Cláudio Zaki. Relações Humanas (você e os outros) Volume 1, 12ª ed. Contagem, SENAC/ARMG, 1986.</p> <p>VÁSQUEZ, Adolfo Sánchez. Ética. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2010.</p>

COMPONENTE CURRICULAR: Técnicas e Práticas de Recepção
CARGA HORÁRIA: 60h
OBJETIVOS:
<p>Desenvolver habilidades relacionadas ao ato de recepção;</p> <p>Desenvolver competências básicas de atendimento ao público;</p> <p>Apropriar as técnicas básicas de organização, planejamento e execução de ações.</p>
EMENTA:
<p>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.</p>
Referências Básicas
<p>ALMEIDA, S. Ah! Eu não acredito! Como cativar o cliente através de um fantástico atendimento. 79 ed. Salvador: Casa de Qualidade, 2003.</p> <p>LOTZ, E. Atendimento ao cliente: busca de excelência. Curitiba: Ibpe, 2003. (Marketing e Propaganda, v. 1).</p>

CARVALHO, A. P. de; SILVA, D. G. Manual do secretariado executivo. 5. 1x. São Paulo: D'Livros, 2003.

MEDEIROS, J. B.; HERNANDES, S. Manual da secretária: técnicas de trabalho. 9 ed. São Paulo: Atlas, 2004.

OLIVEIRA, M. de; BOND, M. T. Manual do profissional de secretariado. Curitiba: Ibplex, 2008. (Conhecendo as técnicas secretarias, v. 2).

Referências Complementares

GUIMARÃES, M. E. O livro azul da secretária moderna. 22 ed. São Paulo: Érica, 2005.

VILAS-BOAS, M. C. Prática de secretariado. Curitiba: Ibplex, 2003. (Secretariado, v. 1).

COMPONENTE CURRICULAR: Relações Interpessoais e Ética Profissional

CARGA HORÁRIA: 10h

OBJETIVOS:

Reconhecer a importância das Relações Humanas no trabalho, sensibilizando para um posicionamento crítico e reflexivo do papel do indivíduo em uma sociedade voltada para o mundo do trabalho. Desenvolver habilidades de saber ouvir, falar adequadamente, respeitando as diferenças individuais visando a interpessoalidade no trabalho. Fortalecer as maneiras de convivência fundamentadas em valores éticos e morais.

EMENTA:

A ética e a Moral; A liberdade e a independência; A necessidade do estudo da ética; Código de ética. Ética empresarial. Ética, trabalho e cidadania. Considerações Competência interpessoal. Abordagem das relações interpessoais nas organizações, abrangendo tópicos de organizações, comunicações e dinâmicas interpessoais.

Referências Básicas

ARRUDA, M.C.C.; WHITAKER, M.C.; RAMOS, J.M.R. Fundamentos de ética empresarial e econômica. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

CÓDIGO CIVIL. Lei n. 17.406/2002, art. 966.

COMTE-SPONVILLE, A. Pequeno tratado das grandes virtudes. São Paulo: Martins Fontes, 1995.

MOTTA, F.C.P.; CALDAS, M. (Orgs.). Cultura organizacional e cultura brasileira. 7. reimpressão. São Paulo: Atlas, 2007.

NASCIMENTO, Amauri Mascaro. Iniciação ao Direito do Trabalho. Editora Ltr, São Paulo.

SROUR, R.H. Ética empresarial. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

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.

MOSCOVICI, F. Desenvolvimento interpessoal: treinamento em grupo. 14 ed. Rio de Janeiro: J. Olympio, 2004.

Referências Complementares

MASIERO, G. Administração de empresas. São Paulo: Saraiva, 2007.

OLIVEIRA, D.P.R. Introdução à administração: teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2009.

YIN, R. Estudo de caso. Porto Alegre: Bookman, 2001.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. Código de Ética do Contabilista. Brasília, 2008.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. Normas Brasileiras de Contabilidade. Brasília, 2011.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. Revista Brasileira de Contabilidade - CFC. Brasília

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO ESTADO DE SÃO PAULO. Revista de Contabilidade. CRCSP. São Paulo.

COMPONENTE CURRICULAR: Meio ambiente, saúde, prevenção e qualidade de vida.

CARGA HORÁRIA: 10h

OBJETIVOS:

Correlacionar saúde e trabalho; expor a importância de hábitos alimentares; compreender as relações entre qualidade de vida e atividade física. Aplicar o conhecimento adquirido em sua prática de vida diária.

EMENTA:

Formas de controle de estresse. Hábitos alimentares. Exercícios físicos e seus benefícios. Ginástica preventiva ou compensatória. Prática de esportes como atividade lúdica, socialização e promoção da saúde. Estresse: causas e conseqüências. Formas de controle de estresse. Hábitos alimentares e seus efeitos nas atividades diárias. Exercícios físicos e seus

benefícios para a saúde e qualidade de vida. Esporte. Pequenos e grandes jogos.
Referências Básicas
CASTRO, Claudete. Qualidade de Vida, Planejamento e Gestão Urbana. Vitte Editora Bertrand Brasil, 2009.
FIGUEIREDO, F.; MONT´ALVAO, C. Ginástica Laboral e Ergonomia. Editora: Sprint, 2005.
YAMASHITA C.; SIRKIS, K. S. Alimentação Saudável, editora Elsevier, 2010.
Referências Complementares
SOUZA, J. C.. Qualidade de Vida e Saúde. Ed. Vetor, 2011.
GLASSNER, B., Os Segredos da Alimentação Saudável. Editora Larousse, 2007

COMPONENTE CURRICULAR: Gênero, cidadania e direito da mulher

CARGA HORÁRIA: 10h

OBJETIVOS:

Promover a elevação da autoestima por meio da tomada de conhecimento sobre as modalidades de violência (doméstica, familiar ou laboral) contra a mulher e seus mecanismos legais de repressão. Compreender os direitos e deveres da cidadã por meio de debates sobre temas acerca da cidadania. Promover a reflexão sobre a importância da ética na vida e no trabalho.

EMENTA:

Violência doméstica e familiar contra a mulher: Lei Maria da Penha (Lei Federal nº 11.340/2006). Modalidades de violência: física, psicológica, sexual, moral e patrimonial. Medidas protetivas de urgência. Direitos da mulher grávida: saúde, trabalho e outros decorrentes da vida em sociedade. Políticas Públicas de Atenção à Mulher. Tópicos da Constituição Federal de 1988 aplicados a mulher: isonomia; proteção no mercado de trabalho; Seguridade Social; dispensa do serviço militar obrigatório; Direito Civil Constitucional. Direito do Trabalho aplicado à mulher: proteção à maternidade; segurança e saúde do trabalho; distinção entre relação de emprego e relação de trabalho. Conceito de cidadania. Origem e histórico de cidadania. Tipos de direitos e deveres do cidadão: civis, políticos e sociais.

Referências Básicas

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil, de 05 de outubro de 1988. Diário

Oficial da União. Brasília, 05 out. 1988.

BRASIL. Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943. Aprova a Consolidação das Leis do Trabalho. Diário Oficial da União. Rio de Janeiro, 09 ago. 1943.

DIMENSTEIN, G.; GIANANTI, A.C.; RODRIGUES, M.M.A. Dez lições de sociologia para um Brasil cidadão. São Paulo: FTD, 2008.

Referências Complementares

BRASIL. Lei nº 11.340, de 07 de agosto de 2006. Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher, nos termos do § 8 do art. 226 da Constituição Federal, da Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as mulheres e da Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher; dispõe sobre a criação dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher; altera o Código de Processo Penal, o Código Penal e a Lei de Execução Penal; e dá outras providências. Diário Oficial da União. Brasília, 08 ago. 2006.

BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. Diário Oficial da União. Brasília, 22 jan. 2002.

COVRE, Maria de Lourdes Manzini. O que é cidadania. São Paulo: Brasiliense, 2002. 3. ed.

GIDDENS, A. Sociologia. Porto Alegre: Artmed, 2005. 4.ed.

SINGER, Paul. O feminino e o feminismo. In: SINGER, Paul; BRANT, Vinícius Caldeira. São Paulo: o povo em movimento. 4. ed. Petrópolis, Vozes, 1983.

COMPONENTE CURRICULAR: Informática Básica

CARGA HORÁRIA: 20h

OBJETIVOS:

Adquirir os conceitos básicos da Informática, desenvolvendo a competência e habilidade no uso das ferramentas computacionais que possibilitem o emprego a prática profissional. Descrever os conceitos introdutórios relacionados à informática; Manipular o uso de arquivos e pastas; Usar recursos de editor de texto para criar textos e formatá-los corretamente conforme sua aplicação; Executar programas e aplicativos, de acordo com a atividade a ser desenvolvida; Utilizar os recursos computacionais de forma eficiente e segura.

EMENTA:

Noções básicas: Introdução à informática. Sistema operacional. Editor de Texto. Planilha Eletrônica. Navegabilidade <i>web</i> .
Referências Básicas
ERCÍLIA, M.; GRAEF, A. A Internet. São Paulo: Publifolha, 2008. PACHECO, G. B. Introdução à Informática Básica com Software Livre. São Paulo: Editora Erica, 2006. SOUSA, M. J.; SOUSA, S. Microsoft Office 2010 - Para Todos Nós. Editora Lidel, 2011. VELLOSO, F. C. Informática – Conceitos Básicos. 8 ed. Câmpus, 2011.
Referências Complementares
BRAGA, W. C. Informática Elementar: Open Office 2.0. Rio de Janeiro: Alta Books, 2007. MEIRELLES, F. S. Informática: Novas Aplicações com Microcomputadores. 2 ed. Editora Makron Books, 2004.

COMPONENTE CURRICULAR: Leitura e Produção de Textos
CARGA HORÁRIA: 20h
OBJETIVOS:
Ampliar a compreensão sobre as expressões e linguagem empresarial para e escrita e elaboração de documentos organizacionais; Desenvolver estratégia de redação que facilitem a produção de textos empresariais concisos; Desenvolver habilidades da boa comunicação empresarial. Empregar a língua na modalidade oral e escrita adequada às diferentes situações de comunicação.
EMENTA:
Estudos dos códigos de escrita e suas variações, leitura e compreensão de textos, produção textual, gêneros textuais e análise linguística. O processo de comunicação. A importância da comunicação. Tipos de comunicação. Elementos da Comunicação. Obstáculos, interferências e dificuldades para uma comunicação eficiente. Português Instrumental.
Referências Básicas
INFANTE, U. Curso de gramática aplicada aos textos. 6 ed. São Paulo: Scipione, 2003. MARTINS, D. S.; ZILBERKNOP, L. S. Português Instrumental: De acordo com as atuais normas da ABNT. 29 ed. São Paulo: Atlas, 2010. POLITO, R. Como falar corretamente e sem inibições. 111 ed. São Paulo: Saraiva 2010. KASPARY, A. Português para profissionais: atuais e futuros. 20 ed. Porto Alegre: Edita,

2000.
Referências Complementares
MEDEIROS, J. B. Português Instrumental. 8 ed. São Paulo: Atlas, 2009. _____. Correspondências: técnicas de comunicação criativa. 13 ed. São Paulo: Atlas, 2000. CAGLIARI, L. C. Alfabetização e lingüística. São Paulo: Scipione, 1990. 2. COLL, C. Aprendizagem escolar e construção do conhecimento. Porto Alegre: Artes Médicas, 1994. FARACO, C. A. Escrita e alfabetização. São Paulo: Contexto, 1994. FERREIRO, E.; TEBEROSKY, A.; PALÁCIO, M. G. Os processos de leitura e escrita: novas perspectivas. Porto Alegre: Artes Médicas, 1987. 5. MACHADO, I. A. Literatura e redação: os gêneros literários e a tradição oral. São Paulo: Scipione, 1994. SMOLKA, A. L.; GÓES, C. A linguagem e o outro no espaço escolar: Vygotsky e a construção do conhecimento. Campinas: Papirus, 1993. Bibliografia Complementar

COMPONENTE CURRICULAR: Matemática Básica
CARGA HORÁRIA: 10h
OBJETIVOS:
Revisar e aprofundar os conceitos básicos de matemática do ensino fundamental, com vista ao desenvolvimento das habilidades lógico-matemáticas.
EMENTA:
Sistema de numeração decimal. Fundamentos numéricos das quatro operações. Operações com números naturais. Unidades de medidas. Espaço e forma. Conjuntos numéricos. R
Referências Básicas
DANTE, Luis Roberto. Matemática: contexto e aplicações. 2.ed. São Paulo: Ática, 2004. IEZZI, Gelson. et al. Fundamentos da Matemática Elementar. São Paulo: Atual, 2003. _____. Matemática ciências e aplicações. 2.ed. São Paulo: Atual, 2001. PAIVA, Manoel. Matemática. 2.ed. São Paulo: Moderna, 2004.
Referências Complementares
BUCCHI, Paulo. Curso Prático de Matemática. 2.ed. São Paulo: Moderna, 1998. GENTIL, N. et al. Matemática para o Segundo Grau. São Paulo: Ática, 1998. PACCOLA, H. e BIANCHINNI, E. Curso de Matemática. 3.ed. São Paulo: Moderna, 2003.

2.4.3. CRITÉRIO DE APROVEITAMENTO DE CONHECIMENTO E EXPERIÊNCIAS ANTERIORES

No caso da Formação Inicial e Continuada, serão implementados processos de reconhecimento dos conhecimentos e saberes profissionais dos trabalhadores matriculados no curso, independente da forma como foram adquiridos, com a finalidade de aproveitamento e continuidade dos estudos, conforme previsto nos termos do Decreto nº 5.154, de 23 de julho de 2004.

Os critérios referem-se aos conhecimentos construídos pelos alunos em sua prática de trabalho. Para isso serão realizadas provas teóricas e práticas onde os alunos devem demonstrar domínio das etapas que compreendem o curso, com a finalidade de inseri-lo num itinerário formativo desenvolvido pela orientação e pelo professor da disciplina.

2.4.4. CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO DE APRENDIZAGEM

A avaliação tem caráter formativo podendo ser diagnóstica, contínua e somativa a fim de que possa contemplar o processo ensino-aprendizagem de modo integrado, priorizando, nos resultados obtidos ao longo desse processo, os aspectos qualitativos sobre os quantitativos, conforme preconiza a LDB 9.394/96.

No desenvolvimento deste curso, a avaliação do desempenho escolar será feita por componente curricular (podendo integrar mais de um componente), considerando aspectos de assiduidade e aproveitamento. A assiduidade diz respeito frequência diária nas aulas teóricas, práticas e aos trabalhos escolares. A mesma será registrada diariamente pelo professor, no Diário de Classe, por meio de chamada ou lista de presença. O aproveitamento escolar será avaliado através de acompanhamento contínuo e processual do estudante, com vista aos resultados alcançados por ele nas atividades avaliativas.

Para tanto, o docente contemplará os conteúdos pertinentes ao componente curricular ministrado, buscando a relação teoria-prática que dispõe de diferentes estratégias didático-metodológicas como seminários, debates, atividades em grupo, atividades individuais, projetos de trabalho, grupos de estudos, estudos dirigidos, atividades práticas entre outras como atividades avaliativas.

A recuperação na perspectiva da avaliação formativa ocorre paralelamente ao desenvolvimento do curso, sendo processual e realizada por meio da intervenção docente quantas vezes julgar necessário. Será utilizada para a avaliação a observação individual, em

grupo e resultados obtidos em atividades práticas de modo que o aluno obtenha frequência igual ou superior a 75%.

A avaliação docente será feita pelos alunos, por meio do preenchimento de formulário ao final de cada módulo e autoavaliação.

2.5. DESCRIÇÃO DAS INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

2.5.1 Instalações

Os cursos acontecerão nas dependências do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia, em Escolas Municipais/Estaduais e/ou Espaços de Formação, com a infraestrutura básica (Sala de aula e biblioteca).

2.5.2. Salas de aula

A sala de aula deverá ter cadeiras individuais, quadro branco ou de giz, pincel ou giz, apagador, ventiladores ou ar-condicionado e equipamento multimídia.

2.5.3. Laboratórios

Serão utilizados laboratório de informática e atividades de campo que se não ofertadas no local da aula teórica, poderá ocorrer em local que ofereça as condições, necessitando de transporte.

2.5.4. Biblioteca

A biblioteca deverá oferecer literaturas básicas ou correlatas e/ou computadores interligados a internet que favoreçam a pesquisa.

2.5.5. Estrutura Administrativo-financeira

- 01 Coordenador adjunto responsável por coordenar todas as atividades referentes ao curso;
- 01 Coordenador adjunto financeiro responsável pela parte financeira referente ao curso;
- 01 Supervisor responsável em acompanhar o ensino e a aprendizagem dos alunos;
- 01 orientador que acompanhará a frequência dos alunos e proporcionara a integração entre alunos e professores;

- 01 Apoio Acadêmico e Administrativo para apoiar a gestão acadêmica e administrativa das turmas;
- 08 Professores para ministrar aula referente a cada componente curricular.

2.5.6. Equipamentos

Computadores
 Aparelhos de televisão
 Aparelhos de DVDs
 Aparelho de Datashow
 Tela de Projeção

2.6. Certificação

A certificação ocorrerá por conta do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia.

3. Referências

BRASIL. Lei Nº 9.394, de 20 de Dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional.

BRASIL. 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.

BRASIL. Lei Nº 11.892, De 29 de Dezembro de 2008. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e dá outras providências.

BRASIL. Lei Nº 12.513, de 26 de Outubro de 2011. Institui o Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec); altera 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); e dá outras providências.

BRASIL. Lei nº 10.436, de 24/04/2002.<http://portal.mec.gov.br/seesp>.

BRASIL. Decreto nº 5.626, de 22/12/2005.<http://portal.mec.gov.br/seesp>.

CAPOVILLA, F.; RAPHAEL, Walkíria Duarte. Dicionário Enciclopédico Ilustrado da Língua de Sinais. Imprensa Oficial. São Paulo: 2001.

Resolução nº 15/CONSELHO ESCOLAR/IFRO CÂMPUS VILHENA, de 11 de setembro de 2014.
 PPC FIC Recepcionista PRONATEC

FALCÃO, Luiz Alberico. Surdez, cognição visual e libras: estabelecendo novos diálogos. 2. ed. Luiz Alberico, 2011.

FERREIRA BRITO, Lucinda Ferreira. Por uma gramática de línguas de sinais. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro: UFRJ, Departamento de linguística e filologia, 1995. PRONATEC.

GUIA PRONATEC de cursos FIC. S/ano. Disponível em <<http://pronatec.mec.gov.br/fic/apresentacao.php>>. Acesso set. 2013.

FREIRE, Paulo. PEDAGOGIA DO AUTONOMIA: Saberes Necessários à Prática Educativa. 25 ED. SÃO PAULO: PAZ E TERRA, 2002.

RAMOS, Marise Nogueira. ITINERÁRIOS FORMATIVOS. IN ARTIGO: Dicionário da Educação Profissional em Saúde. 2009. Disponível em: <<http://www.epsjv.fiocruz.br/dicionario/verbetes/itifor.html>>. Acesso abr. 2013.

STROBEL, K. L. & FERNANDES, S. Aspectos Linguísticos da Libras. Curitiba: 1998.