



Boletim de Serviço Eletrônico em 09/06/2021  
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia

## PORTARIA Nº 3/COL - CE/IFRO, DE 09 DE JUNHO DE 2021

Dispõe sobre o Formação Inicial de Recepcionista em Serviços de Saúde do projeto de extensão em parceria com a SEJUS, com carga horária de 240 horas, conforme consta nos autos dos Processos nº 23243.007020/2021-97, do *Campus* Colorado do Oeste do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia.

**O PRESIDENTE DO CONSELHO ESCOLAR DO CAMPUS COLORADO DO OESTE DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RONDÔNIA**, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo Art. 177 do Regimento Geral, RESOLVE :

**Art. 1º** APROVAR, *ad referendum*, o Formação Inicial de Recepcionista em Serviços de Saúde do projeto de extensão em parceria com a SEJUS, conforme consta nos autos dos Processos nº 23243.007020/2021-97, do *Campus* Colorado do Oeste do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia.

**Art. 2º** Esta Portaria entra em vigor na data de sua assinatura.



Documento assinado eletronicamente por **Marcos Aurélio Anequine de Macedo, Presidente do Conselho**, em 09/06/2021, às 12:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.ifro.edu.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.ifro.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **1278692** e o código CRC **98149F9B**.

**PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO DE FORMAÇÃO INICIAL EM  
RECEPCIONISTA EM SERVIÇOS DE SAÚDE**

COLORADO DO OESTE

2020

## **PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO DE FORMAÇÃO INICIAL EM RECEPCIONISTA EM SERVIÇOS DE SAÚDE**

Este curso tem por finalidade atender ao Termo de Cooperação Técnica nº 20/PGE/2019 firmado entre o IFRO e a Secretaria de Justiça de Rondônia (SEJUS-RO)

COLORADO DO OESTE

2020

## **EQUIPE DE ELABORAÇÃO DO PROJETO**

CHEFE DO DEPARTAMENTO DE EXTENSÃO

Willian Mota

COORDENADORA DE CURSOS DE FORMAÇÃO INICIAL E CONTINUADA

Damaris Suelen Nascimento

COORDENADORA DE INTEGRAÇÃO ESCOLA, EMPRESA E COMUNIDADE

Marcia Cristina Tesser

## **REPRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL**

**REITOR**

Uberlando Tiburtino Leite

**DIRETOR-GERAL DO CÂMPUS**

Marcos Aurélio Anequine Macedo

**PRÓ-REITOR DE EXTENSÃO**

Maria Goreth Araújo Reis

**PRÓ-REITOR DE ENSINO**

Edslei Rodrigues de Almeida

**PRÓ-REITOR DE PESQUISA, INOVAÇÃO E PÓS-GRADUAÇÃO**

Gilmar Alves Lima Junior

**PRÓ-REITOR(A) DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL**

Gilberto Paulino da Silva

**PRÓ-REITOR DE ADMINISTRAÇÃO**

Jéssica Cristina Pereira Santos

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO .....	5
1.1	DADOS DA INSTITUIÇÃO .....	5
1.2	DADOS GERAIS DO CURSO.....	5
1.3	JUSTIFICATIVA.....	6
1.4	OBJETIVOS.....	7
1.4.1	Objetivo Geral .....	7
1.4.2	Objetivos Específicos.....	7
2	PERFIL PROFISSIONAL .....	7
2.1	PÚBLICO-ALVO E PRÉ-REQUISITOS DE ACESSO .....	7
2.2	MECANISMOS DE ACESSO AO CURSO.....	8
2.3	PERFIL DO EGRESSO E CERTIFICAÇÃO.....	8
3	METODOLOGIA DA OFERTA.....	8
3.1	LOCAL E PERÍODO DE REALIZAÇÃO DO CURSO .....	9
3.2	CONFIGURAÇÃO CURRICULAR .....	9
3.3	FORMAS DE ATENDIMENTO .....	10
3.4	PLANEJAMENTO DO ENSINO E APRENDIZAGEM .....	11
3.4.1	Processo de formação.....	11
3.4.2	Avaliação do processo de ensino e aprendizagem .....	12
4	CRONOGRAMA.....	13
5	RECURSOS E INFRAESTRUTURA DE ATENDIMENTO.....	13
5.1	RECURSOS HUMANOS .....	13
5.2	RECURSOS MATERIAIS E FINANCEIROS.....	15
	APÊNDICE — ELEMENTOS FUNDAMENTAIS PARA PLANOS DE ENSINO.....	16

## 1 INTRODUÇÃO

Este curso faz parte da proposta de atendimento ao Termo de Cooperação Técnica nº 20/PGE/2019 firmado entre o IFRO e a Secretaria de Justiça de Rondônia (SEJUS-RO), tem como objetivo oferecer formação inicial à homens e mulheres em restrição de liberdade, geralmente indivíduos em situação de vulnerabilidade social e econômica, que compõem o sistema prisional do estado de Rondônia, buscando ampliar a empregabilidade dos apenados após seu retorno ao convívio junto à sociedade, além de permitir o desenvolvimento de características empreendedoras e autonomia econômica.

Este projeto se propõe a contextualizar e definir as diretrizes pedagógicas para o respectivo curso no âmbito do Instituto Federal de Rondônia, com uma proposta curricular baseada nos fundamentos filosóficos da prática educativa progressista e transformadora, nas bases legais da educação profissional e tecnológica brasileira, mais especificamente a que se refere à formação inicial ou qualificação profissional.

Este curso de Formação Inicial em Recepcionista em Serviços da Saúde, na modalidade a distância (Apostilado) aspira uma formação que permita a mudança de perspectiva de vida por parte dos alunos, com a compreensão das relações que se estabelecem no mundo do qual eles fazem parte, a ampliação de sua leitura de mundo e a participação efetiva nos processos sociais. Dessa forma, almeja-se propiciar uma formação humana e integral, com ênfase profissional e relacionando com o mercado de trabalho, além de constituir uma possibilidade para a construção dos projetos de vida das estudantes.

### 1.1 DADOS DA INSTITUIÇÃO

**Executor:** Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia — Campus Colorado do Oeste

**CNPJ do Campus:** 10.817.343/0001-05

**Endereço:** BR 435, km 63 (antiga RO 399, KM 05) – Zona Rural - Caixa Postal 51 - Colorado do Oeste – Rondônia - CEP 76.993-000, telefone: (69) 3341-7600.

### 1.2 DADOS GERAIS DO CURSO

**Nome do Curso:** Curso de Formação Inicial em Recepcionista em Serviços de Saúde

**Carga horária total:** 240 horas

**Eixo Tecnológico:** Ambiente e Saúde

**Modalidade de oferta:** Educação a distância (Apostilado)

**Público-alvo:** Reeducação do Sistema Prisional do Estado de Rondônia

**Escolaridade mínima exigida:** Ensino Fundamental II (6º a 9º) – Completo

**Número de turmas:** A definir

**Número de vagas por turma:** A definir

**Período da oferta:** Semestral

**Turno da oferta:** A definir

**Local das aulas:** Unidades de Ressocialização

### 1.3 JUSTIFICATIVA

Este curso faz parte da proposta de atendimento ao Termo de Cooperação Técnica nº 20/PGE/2019 firmado entre o IFRO e a Secretaria de Justiça de Rondônia (SEJUS-RO), tem por finalidade a aquisição de competências técnicas relacionadas a um eixo profissional, a intenção de formação cidadã, além de valorizar seus conhecimentos adquiridos ao longo da sua vida.

O curso profissional aqui apresentado teve como motivação de escolha as análises do perfil do público a ser atendido, a disponibilidade de profissionais para atuação, a realidade socioeconômica da região e o histórico institucional de atuação do Instituto Federal de Rondônia.

Este Projeto também oportuniza o acesso à formação educacional e profissional, que contribui também para mudanças na vida desses alunos em diversos aspectos, desde a inserção no mundo do trabalho as relações familiares. Além disso, eles conquistarão respeito dos seus cônjuges, companheiros e familiares, reduzindo a violência doméstica, assim como assumirão o papel de multiplicadoras de conhecimentos nas suas comunidades, incentivando e mobilizando outras mulheres a seguir a mesma trajetória.

Portanto, o IFRO – Campus Colorado do Oeste propõe-se a contribuir com a elevação da qualidade dos serviços prestados à sociedade, por meio de um processo amplo que envolve apropriação, socialização, difusão e produção de conhecimentos básicos para qualificação. Tal proposta pedagógica fundamenta-se na concepção de formação humana integral e no comprometimento com o desenvolvimento socioeconômico da região, articulados aos processos de democratização e justiça social.

O Curso FIC de Recepcionista em Serviços de Saúde, na modalidade EaD



(Apostilado), tem como público-alvo pessoas com trajetória de vida diversa em situação de vulnerabilidade social e econômica, com experiências que necessitam de um saber formal como um projeto de vida, primando pelos valores humanos e o exercício da cidadania, priorizando-se a retomada e continuidade dos estudos via elevação da escolaridade e qualificação profissional.

## **1.4 OBJETIVOS**

### **1.4.1 Objetivo Geral**

Preparar pessoas para trabalhar na recepção de serviços de saúde, hospitais, clínicas, consultórios médicos e odontológicos, laboratórios, unidades de pronto atendimento e postos de saúde.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Planejar, organizar e controlar a gestão operacional e logística de funcionamento dos ambientes de saúde e seus diferentes contextos;
- Atuar respeitando as normas e padrões de qualidade, cumprindo a legislação vigente;
- Comunicar-se adequadamente com o público, apresentando boa aparência e sendo solícito nas intervenções que se fizerem necessárias;
- Aplicar os recursos da linguagem, nas modalidades escrita e oral.

## **2 PERFIL PROFISSIONAL**

### **2.1 PÚBLICO-ALVO E PRÉ-REQUISITOS DE ACESSO**

O curso destina-se ao atendimento do Termo de Cooperação Técnica nº20/PGE/2019 firmado entre o IFRO e a Secretaria de Justiça de Rondônia (SEJUS-RO) com objetivo de ofertar capacitação/qualificação para os reeducandos do sistema prisional, tendo como pré-requisito mínimo de escolaridade o Ensino Fundamental Completo e idade mínima a partir de 18 anos.

## **2.2 MECANISMOS DE ACESSO AO CURSO**

O processo de seleção é realizado pela SEJUS-RO, considerando que a mesma é parte demandante dos cursos e possui registro do perfil dos candidatos. Desta forma, a demandante apresentará ao IFRO a lista de candidatos juntamente com documentos necessários para efetiva matrícula junto ao Sistema de Registro Acadêmico.

## **2.3 PERFIL DO EGRESSO E CERTIFICAÇÃO**

O profissional que atuará como Recepcionista em Serviços de Saúde é, segundo o Guia Pronatec de Cursos FIC (BRASIL, 2017), aquele que “Recepciona e atende clientes, pacientes, usuários e visitantes relacionados aos sistemas de saúde, de forma coerente, organizada e humanizada. Organiza e opera sistemas de documentação de convênios e outras funções administrativas inerentes à função. Facilita o acesso às consultas, exames, admissão e alta hospitalar”.

Após conclusão do curso e cumpridos os 75% de frequência e atingindo a pontuação mínima através das atividades avaliativas, o estudante receberá a certificação em Auxiliar de Agropecuária, no Eixo Tecnológico: Recursos Naturais.

## **3 METODOLOGIA DA OFERTA**

A metodologia é um conjunto de procedimentos empregados para atingir os objetivos propostos. Respeitando-se a autonomia dos docentes na transposição didática dos conhecimentos selecionados nos componentes curriculares, as metodologias de ensino pressupõem procedimentos didático-pedagógicos que auxiliem os alunos nas suas construções intelectuais, tais como:

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

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

Isto posto, para a execução da matriz curricular do curso, serão utilizados procedimentos metodológicos que priorizem o trabalho em equipe, a aplicação de instrumentos e atividades formadoras. Respeitando-se sempre a autonomia didático-pedagógica do professor e colaboradores.

### **3.1 LOCAL E PERÍODO DE REALIZAÇÃO DO CURSO**

O curso será realizado na modalidade EaD - Apostilado, ou seja, o IFRO repassará á SEJUS-RO os materiais (apostilas e vídeo aulas gravadas), que por sua vez se responsabilizará pela impressão e coordenação/execução das atividades dentro das unidades de ressocialização, bem como do cronograma de oferta do curso de acordo com o estabelecido pelo IFRO. O curso terá oferta semestral, desde que haja demanda pontual, condicionando sua oferta à disponibilidade financeira por parte da instituição ou órgãos de fomento.

### **3.2 CONFIGURAÇÃO CURRICULAR**

A matriz curricular do curso FIC está organizada em doze componentes curriculares (disciplinas), com uma carga horária total de 240 horas.

De acordo com a resolução nº 04 CD/FNDE as atividades dos cursos do PRONATEC, a hora aula dos cursos é definida como tendo 60 minutos de duração.

Vale salientar que os componentes curriculares que compõem a matriz estão articulados, fundamentados numa perspectiva interdisciplinar e orientados pelo perfil profissional de conclusão, ensejando uma formação técnico-humanística.

O quadro 1 indica a matriz curricular do curso:

**Quadro 1 — Matriz Curricular**

<b>Matriz Curricular Curso FIC - Recepcionista em Serviços de Saúde</b>			
<b>Componente Curricular</b>	<b>Carga Horária</b>	<b>N. de Vagas</b>	<b>Requisitos Mínimos de Formação e Acesso</b>
Português Instrumental e Comunicação Escrita e Verbal	20	01	Curso de Licenciatura em Língua Portuguesa (Letras).
Ética Profissional e Imagem Pessoal	20	01	Curso de nível técnico ou graduação nas áreas de Recursos Humanos ou Psicologia.
Noções Básicas de Administração	20	01	Curso de nível técnico ou graduação nas áreas de Administração.
Introdução ao Ambiente de Saúde	20	01	Curso de nível técnico ou graduação nas áreas de Enfermagem.
Especialidades Médicas	30	01	Curso de nível técnico ou graduação na área de Enfermagem.
Atribuições de Recepcionista da Área de Saúde	20	01	Curso de nível técnico ou graduação nas áreas de Administração, Recursos Humanos, Psicologia ou Enfermagem.
Técnicas e Sistemas de Registro e Arquivamento de Dados de Usuários em Serviços de Saúde	20	01	Curso de nível técnico ou graduação nas áreas de Administração, Recursos Humanos, Psicologia ou Enfermagem.
Gestão de Recursos Materiais (Controle de Entrada, Saída, Estoque e Novas Aquisições).	20	01	Curso de nível técnico ou graduação nas áreas de Administração.
Psicologia e Relações Humanas	20	01	Curso de nível técnico ou graduação nas áreas de Recursos Humanos ou Psicologia.
Saúde e Segurança do Trabalho (NR 32)	20	01	Curso de nível técnico ou graduação nas áreas de Enfermagem ou Segurança do Trabalho
Noções de Primeiros Socorros	20	01	Curso de nível técnico ou graduação nas áreas de Enfermagem.
Elaboração de Currículo e Entrevista de Emprego	10	01	Curso de nível técnico ou graduação nas áreas de Recursos Humanos ou Psicologia.

### 3.3 FORMAS DE ATENDIMENTO

A oferta do curso será a distância de forma apostilada, com distribuição das apostilas impressas e apresentação de vídeo aulas gravadas, dentro das unidades de ressocialização. A Coordenação de Formação Inicial e Continuada (CFIC) e o Departamento de Extensão se responsabilizarão pelo atendimento a eventuais dúvidas e dificuldades na execução das disciplinas e demais pontos relacionados a execução do curso.

### **3.4 PLANEJAMENTO DO ENSINO E APRENDIZAGEM**

Os professores selecionados para o curso elaborarão os planos de ensino dos componentes curriculares sob sua responsabilidade, com pelo menos 10 dias de antecedência ao início do primeiro módulo. Os planos devem conter, no mínimo, os seguintes elementos:

- a) Capa, conforme o modelo deste referencial de projeto pedagógico.
- b) Identificação, contendo o projeto pedagógico a que está vinculado, o componente curricular e a carga horária.
- c) Ementa.
- d) Procedimentos de oferta ou execução do componente, incluindo-se o período, o local de oferta (se houver mais de um local para a execução do projeto) e as atividades a serem desenvolvidas, com suas respectivas descrições.
- e) Formas de avaliação e acompanhamento.
- f) Principais referências de consulta ou estudo.

Estes planos serão entregues ao Departamento de Extensão antes do início da oferta do componente curricular, para análise e deliberação.

#### **3.4.1 Processo de formação**

O curso terá como principal ferramenta de inter-relação as vídeo aulas gravadas e apostilas impressas. O servidor da SEJUS-RO dará suporte para o contato dos alunos com a Coordenação de Formação Inicial e Continuada (CFIC) e o Departamento de Extensão para sanar dúvidas e indicar alternativas para melhor desempenho dos cursistas. Serão disponibilizados vídeo aulas e apostilas e atividades avaliativas impressas, dentre outras atividades e suportes para o desenvolvimento dos componentes curriculares e apoio aos estudantes, seja de forma síncrona ou assíncrona. Serão realizadas pelos estudantes pelo menos as seguintes atividades de composição didática e/ou complementação de estudos, com suas respectivas estratégias de aplicação:

##### **Estratégia 1: Aprendizagem por meio de vídeo aulas gravadas**

Os estudantes terão acesso às vídeo aulas gravadas, de cada componente curricular, elaboradas por professores formadores e a serem disponibilizadas pela equipe da Coordenação de Formação Inicial e Continuada (CFIC) e Departamento de Extensão em parceria com os coordenadores nas unidades de ressocialização.

### **Estratégia 2: Aprendizagem por meio de materiais impressos**

Os estudantes receberão apostilas impressas para leitura e compreensão dos temas específicos de cada disciplina, complementando com as informações obtidas em vídeo aulas gravadas.

### **Estratégia 3: Aprendizagem mediada por tutoria**

Os estudantes terão a disposição o suporte por meio de um servidor da SEJUS-RO dentro da unidade de ressocialização, onde o mesmo reportará ao IFRO qualquer dificuldade ou necessidade de complementação de informações a respeito dos conteúdos e das formas de aplicação de suas práticas no processo de educação a distância.

#### **3.4.2 Avaliação do processo de ensino e aprendizagem**

Por analogia, a avaliação atenderá aos princípios estabelecidos no Regulamento da Organização Acadêmica dos Cursos Técnicos de Nível Médio do IFRO. Deverá ter aspecto formativo, no sentido de diagnosticar interesses e necessidades e fazer interferências positivas para o redirecionamento do processo de ensino e aprendizagem, sempre que necessário. Para tanto, deverão ser empregados instrumentos e estratégias diversos, como testes, experimentações, demonstrações práticas, pesquisas, exercícios e outras formas de verificação do aprendizado, conforme o perfil do público-alvo. Será empregada apenas uma estratégia de avaliação por componente curricular, considerando a realidade do público alvo e local de execução do curso.

A observação de estudantes e de grupos e a aplicação de provas ou testes são alguns dos exemplos de avaliação. Caso o aluno não tenha desempenho adequado nas atividades, o professor da disciplina deverá fazer um relatório das situações pedagógicas que evidenciem a situação de não aprendizagem e, com a Coordenação de Formação Inicial e Continuada (CFIC) ou Departamento de Extensão, empreender as ações possíveis de recuperação.

As avaliações são obrigatórias para a conclusão das disciplinas e do curso. Elas ocorrerão em dias e horários especificados em calendário e serão disponibilizadas de forma impressa. Serão aplicadas pelo servidor da SEJUS-RO responsável pelo curso dentro das unidades de ressocialização e posteriormente encaminhado ao IFRO para correções e emissão de notas. Considerando a realidade do público alvo a ser atingido, considerando as condições de aplicação do curso e as restrições de acesso, o processo de avaliação ocorrerá em uma única etapa com aplicação impressa da avaliação final. Caso o aluno não atinja o percentual

mínimo para aprovação haverá uma etapa de recuperação com nova aplicação de atividade avaliativa.

#### **Fórmula 1 — Cômputo da Nota Final (NF)**

$$NF = AF$$

Onde: NF = nota final

AF = nota obtida na avaliação final

O estudante será aprovado e terá direito à certificação se obtiver o mínimo de 60 pontos no cômputo das notas das atividades de percurso e avaliação final.

## **4 CRONOGRAMA**

**Quadro 2 — Cronograma**

<b>Item</b>	<b>Ação, atividade ou etapa</b>	<b>Período</b>
1	<b>Edital de Seleção de Alunos</b>	<b>De acordo com o período de oferta</b>
2	<b>Edital de Seleção de Colaboradores</b>	<b>De acordo com o período de oferta</b>
3	<b>Início do Curso</b>	<b>De acordo com o período de oferta</b>
4	<b>Término do Curso</b>	<b>De acordo com o período de oferta</b>
5	<b>Certificação</b>	<b>De acordo com o período de oferta</b>

## **5 RECURSOS E INFRAESTRUTURA DE ATENDIMENTO**

### **5.1 RECURSOS HUMANOS**

O curso contará com docentes selecionados por meio de edital e com profissionais de apoio já existentes no Campus. A execução das atividades dentro das unidades de ressocialização será conduzida por servidores da SEJUS-RO. Os profissionais que desenvolveram os materiais para cada disciplina possuem os requisitos dispostos no quadro 3.

**Quadro 3 — Equipe pedagógica para atendimento no curso**

<b>Função</b>	<b>Componente Curricular</b>	<b>Formação (conforme a exigência para o curso)</b>	<b>CH no Curso</b>
Docentes	Português Instrumental e Comunicação Escrita e Verbal	Curso de Licenciatura em Língua Portuguesa (Letras).	20
	Ética Profissional e Imagem Pessoal	Curso de nível técnico ou graduação nas áreas de Recursos Humanos ou Psicologia.	20
	Noções Básicas de Administração	Curso de nível técnico ou graduação nas áreas de Administração.	20
	Introdução ao Ambiente de Saúde	Curso de nível técnico ou graduação nas áreas de Enfermagem.	20
	Especialidades Médicas	Curso de nível técnico ou graduação na área de Enfermagem.	30
	Atribuições de Recepcionista da Área de Saúde	Curso de nível técnico ou graduação nas áreas de Administração, Recursos Humanos, Psicologia ou Enfermagem.	20
	Técnicas e Sistemas de Registro e Arquivamento de Dados de Usuários em Serviços de Saúde	Curso de nível técnico ou graduação nas áreas de Administração, Recursos Humanos, Psicologia ou Enfermagem.	20
	Gestão de Recursos Materiais (Controle de Entrada, Saída, Estoque e Novas Aquisições).	Curso de nível técnico ou graduação nas áreas de Administração.	20
	Psicologia e Relações Humanas	Curso de nível técnico ou graduação nas áreas de Recursos Humanos ou Psicologia.	20
	Saúde e Segurança do Trabalho (NR 32)	Curso de nível técnico ou graduação nas áreas de Enfermagem ou Segurança do Trabalho	20
	Noções de Primeiros Socorros	Curso de nível técnico ou graduação nas áreas de Enfermagem.	20
Elaboração de Currículo e Entrevista de Emprego	Curso de nível técnico ou graduação nas áreas de Recursos Humanos ou Psicologia.	10	

A equipe de atendimento ao curso será composta ainda pelos membros de apoio técnico-pedagógico, dispostos no quadro 4.

**Quadro 4 — Equipe de apoio técnico-pedagógico**

<b>Função</b>	<b>Responsabilidade</b>	<b>Carga Horária/Semanal</b>
Coordenação de Formação Inicial e Continuada (CFIC)	Planejamentos com todos os membros da equipe e acompanhamento da execução do curso	-----
Pessoal de Apoio Técnico e Pedagógico	Tem como principal atribuição é fazer o acompanhamento pedagógico, ações de planejamento e controle, como definição de calendários, horários e formas de atendimento com a equipe.	-----
Assistente Administrativo	Responsável pelas inscrições, matrículas, cadastramentos, manutenção de sistemas e outras atividades previstas em edital de seleção	-----
Outros colaboradores internos	Servidores do <i>campus</i> , com atividades de rotina acadêmica e/ou administrativa	-----



## 5.2 RECURSOS MATERIAIS E FINANCEIROS

O curso contará com recursos técnicos e materiais, disponibilizados pelo campus Colorado do Oeste e pela SEJUS-RO.

## 6. REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Educação. **Guia Pronatec de Cursos FIC**. 3. ed., disponível em: <<http://pronatec.mec.gov.br/fic/>>. Acesso em: 9 mar. 2017.

BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Estados**. Disponível em: <[www.ibge.gov.br](http://www.ibge.gov.br)>. Acesso em: 5 junho 2017.

## APÊNDICE — ELEMENTOS FUNDAMENTAIS PARA PLANOS DE ENSINO

<b>Curso:</b> Recepcionista em Serviço de Saúde		
<b>Componente curricular</b>	Português Instrumental e Comunicação Escrita e Verbal	<b>CH:</b> 20 h
<b>Ementa:</b> Norma Culta da Língua Portuguesa. Vícios de linguagem. Elementos da comunicação. Elaboração de textos formais (E-mail, Declarações, Formulários, Comunicados, Receituário, Requisições). Técnicas de oratória. Expressão e retórica.		
<b>Objetivos:</b> Desenvolver habilidades de comunicação escrita e oral para atendimento ao público.		
<b>Principais referências:</b> ALMEIDA, L.; MENDES, E. Falar Bem é Fácil: um superguia para uma comunicação de sucesso. São Paulo Agwm, 2007. 293p. BLIKSTEIN, I. Técnicas de Comunicação Escrita – Série Princípios. v.12. 2 ed. São Paulo: Ática, 2006. 96p. VANOYE, F. Usos da Linguagem – Problemas e Técnicas na Produção Oral e Escrita. São Paulo: Martins Fontes Editora, 2007. 327p.		
<b>Referências complementares:</b> FURINI, I. F. A arte de Falar em Público. São Paulo: Ibrasa, 1999. 99p. KOCH, I. A coesão textual. 12 ed. São Paulo: Contexto, 2000. 80p. SPINA, A.L; CUNHA, R.S.; DOUGLAS, W. Como falar em público. 2 ed. Niterói: Impetus, 2010. 139p.		

<b>Curso:</b> Recepcionista em Serviço de Saúde		
<b>Componente curricular</b>	Ética Profissional e Imagem Pessoal	<b>CH:</b> 20 h
<b>Ementa:</b> Regulamentação da profissão. Ética profissional em serviços de saúde. Sigilo de informações de pacientes. Postura no ambiente de trabalho da recepcionista. Noções de etiqueta profissional e o papel profissional. A importância da imagem pessoal para o sucesso profissional. Marketing Pessoal.		
<b>Objetivos:</b> Desenvolver habilidades para comportamento ético e profissional, além de apresentar postura e imagem pessoal condizente com ambiente de trabalho.		
<b>Principais referências:</b> BORG, James. A Arte da Linguagem Corporal - Linguagem. São Paulo: Saraiva, 2011. ROSANA, G. Fa. Postura Profissional - Comportamento Pode Pesar Mais que Desempenho. Ed. Quality Mark, 2006 – 80 p. SÁ, A . L. Ética Profissional. 3a.ed. São Paulo: Atlas, 2000.		
<b>Referências complementares:</b> ORTIZ, Felipe Chibás. Marketing Pessoal com: sua marca e estratégia dentro e fora da Internet - Marketing. São Paulo: Atlas, 2015. PALMEIRA, Roberto. Etiqueta Empresarial e Marketing Pessoal - marketing. São Paulo: Atlas, 2014. SEIBLITZ, Vera Mattos de Lossio. Super secretária – o guia para a profissional que quer vencer na vida. São Paulo: Nobel, 1999.		

<b>Curso:</b> Recepcionista em Serviço de Saúde		
<b>Componente curricular</b>	Noções Básicas de Administração	<b>CH:</b> 20 h
<b>Ementa:</b> Introdução a rotinas administrativas em ambiente de saúde. Princípios de planejamento, organização e controle. Estrutura organizacional e funcionamento do local de trabalho. Ferramentas de auxílio as rotinas administrativas (planilhas, documentos de texto, software, agendas eletrônicas, telefone, redes sociais e etc...).		
<b>Objetivos:</b> Compreender o funcionamento de uma unidade de atendimento a saúde e saber utilizar as ferramentas adequadas para máxima eficiência no atendimento ao público.		
<b>Principais referências:</b> FONTINELE, J. K. Administração hospitalar, Goiânia: Ed. AB, 2002. LONDONÔ, M. G. Administração Hospitalar. 2.ed, Guanabara Koogan, 2003. MARQUIS, B. L.; HUSTON, C. J. Administração e liderança em enfermagem: Teoria e prática. 4.ed, [S.l.]: ARTMED, 2005. SCARPI. M.J. Administração Em Saúde - Autogestão de Consultórios e Clínicas. Rio de Janeiro. Editora Doc. 2016.		
<b>Referências complementares:</b> CIRINO, R. O. e SOUSA, V. Brasília: Federação Brasileira de Hospitais, 2019. CHIAVENATO I. Administração: teoria, processo e prática. 2ª ed. São Paulo: Makron Books; 1998. PRESTES, A. Manual do gestor hospitalar / Organizadores: Andréa Prestes, José Antônio Ferreira Cirino, SILVA, A. T. Administração básica. 3.ed, São Paulo: Atlas, 2006. RAMOS, L. H. D.; GRIGOLETTO, M. V. D. Gestão de serviços de saúde. UNA-SUS.UNIFESP. São Paulo-SP.		

<b>Curso:</b> Recepcionista em Serviço de Saúde		
<b>Componente curricular</b>	Introdução ao Ambiente de Saúde	<b>CH:</b> 20 h
<b>Ementa:</b> Políticas Públicas para Saúde. Saúde no setor privado: planos de saúde. Legislação sobre saúde: lei nº 8.080/90 e nº 8.142/90. Ambientes de atenção à saúde: diferenças entre consultórios, clínicas e hospitais. Níveis de atenção básica a saúde: primária, secundária e terciária. Política nacional de humanização no serviço de saúde.		
<b>Objetivos:</b> Conhecer as legislações e políticas públicas, identificando características de ambientes e setores de atendimento a saúde humana.		
<b>Principais referências:</b> BOLSSON, L. F; SERRAVALLE, E. A recepcionista na área da saúde: manual de treinamento e reciclagem. Revinter, 2006. COHN, A.; ELIAS, P. Saúde no Brasil: Políticas e Organização de Serviços. Cortez, 2003. FILHO BERTOLLE, C. História da saúde pública no Brasil. São Paulo: Ática, 2001.		
<b>Referências complementares:</b> BRASIL. Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990. Brasília. 1990. BRASIL. Lei nº 8.142/90, de 28 de dezembro de 1990. Brasília. 1990. BRASIL. Política Nacional de Humanização-PNH. Brasília. 1ª ed. 2013.		

<b>Curso:</b> Recepcionista em Serviço de Saúde		
<b>Componente curricular</b>	Especialidades Médicas	<b>CH:</b> 30 h
<b>Ementa:</b> Onde cada especialidade atua. Procedimentos básicos em cada especialidade. Tipos de públicos e os atendimentos específicos para cada especialidade. Especialidade que realizam atendimentos em consultórios. Especialidade que realizam atendimentos em clínicas. Especialidades que realizam atendimentos em hospitais. Serviços de saúde em laboratórios e consultórios odontológicos. Procedimentos de atendimento em laboratórios e consultórios odontológicos.		
<b>Objetivos:</b> Compreender os procedimentos de atendimento em cada especialidade médica e identificar as áreas de atuação no ramo de saúde.		
<b>Principais referências:</b> BRASIL. Resolução nº 2.221, de 23 de novembro de 2018. Homologa a Portaria CME nº 1/2018, que atualiza a relação de especialidades e áreas de atuação médicas aprovadas pela Comissão Mista de Especialidades. Diário Oficial. Edição 17. Seção 1. Páginas 67-71. Brasília. 2019. MORAES, Ornelio Dias de. Hotelaria hospitalar: um novo conceito no atendimento ao cliente da saúde, 2004. TARABOULSI, Fadi Antoine. Administração de hotelaria hospitalar: serviços aos clientes, humanização do atendimento, departamentalização, gerenciamento, saúde e turismo, hospitalidade, tecnologia de informação psicologia hospitalar, 2009.		
<b>Referências complementares:</b> BACH, FRANCES FISCH. Manual de Enfermagem Exames Laboratoriais e Diagnósticos. , 2010. DOCHTEMAN J M; BULECHEK G M. Classificação das Intervenções de Enfermagem (NIC). Porto Alegre: Artmed. 2008. CARVALHO, EMILIA CAMPOS DE; STEFANELLI, MAGUIDA COSTA. A Comunicação nos Diferentes Contextos da Enfermagem. 2ª Ed. Manole, 2012. OGUISSO, TAKA. O Exercício da Enfermagem - Uma Abordagem Ético-legal. 3ª Ed. Guanabara Koogan, 2012.		

<b>Curso:</b> Recepcionista em Serviço de Saúde		
<b>Componente curricular</b>	Atribuições de Recepcionista da Área de Saúde	<b>CH:</b> 20 h
<b>Ementa:</b> Funções básicas de recepcionista. Atendimento presencial e/ou virtual ao usuário. Agendamento de consultas e procedimentos. Registros e arquivamento de documentos dos usuários. Atendimento ao empregador/empresa. Relacionamento com fornecedores e prestadores de serviços. Limpeza e organização do ambiente de trabalho. Emissão de notas fiscais, declarações e comunicados. Controle de caixa financeiro: contas a pagar e a receber.		
<b>Objetivos:</b> Identificar e entender as atribuições da função de recepcionista.		
<b>Principais referências:</b> BARATA, Maura Cristina; BORGES, Márcia. Técnicas de recepção. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 1998. GODOI, Adalto Felix de. Hotelaria hospitalar e humanização no atendimento em hospitais / 2. ed. ampl. e atual, 2008. MORAES, Ornelio Dias de. Hotelaria hospitalar: um novo conceito no atendimento ao cliente da saúde, 2004. TARABOULSI, Fadi Antoine. Administração de hotelaria hospitalar: serviços aos clientes, humanização do atendimento, departamentalização, gerenciamento, saúde e turismo, hospitalidade, tecnologia de informação psicologia hospitalar, 2009.		
<b>Referências complementares:</b> SEIBLITZ, Vera Mattos de Lossio. Super secretária – o guia para a profissional que quer vencer na vida. São Paulo: Nobel, 1999. CARVALHO, A. V.; NASCIMENTO, L. P. Administração de recursos humanos. [S.l.]: Pioneira Thomson Learning, 2004. CHIAVENATO, I. Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Campus, 1999. KLUGE, H. Aprenda a conviver: como lidar com as pessoas. Rio de Janeiro: Ed. Tecnoprint, 1981.		

<b>Curso:</b> Recepcionista em Serviço de Saúde		
<b>Componente curricular</b>	Técnicas e Sistemas de Registro e Arquivamento de Dados de Usuários em Serviços de Saúde	<b>CH:</b> 20 h
<b>Ementa:</b> Técnicas básicas de arquivamento; Ferramentas de registro e arquivamento. Sistemas de gestão de dados em ambientes hospitalares.		
<b>Objetivos:</b> Entender as técnicas de registro e arquivamento de dados dos usuários de serviços de saúde.		
<b>Principais referências:</b> Associação dos Arquivistas Brasileira – Núcleo de São Paulo. Dicionário de Terminologia Arquivista. AAB/SP, 1997. LOPES, Luis Carlos. A informação e os arquivos: teorias e práticas. Niterói/São Carlos: Ed. UFF et Ed. UFSCar, 1996. 142 p. A gestão da informação: as organizações, os arquivos e a informática aplicada. Rio de Janeiro: APERJ, 1997. 143 p.		
<b>Referências complementares:</b> Rosana, G. Fa. Postura Profissional - Comportamento Pode Pesar Mais que Desempenho. Ed. Quality Mark, 2006 – 80 p. SÁ, A. L. Ética Profissional. 3a.ed. São Paulo: Atlas, 2000. SCHELLENBERG, Theodore Roosevelt. Arquivos Modernos: princípios e técnicas. Tradução de Nilza Teixeira Soares. 4. ed. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2004. 388 p.		

<b>Curso:</b> Recepcionista em Serviço de Saúde		
<b>Componente curricular</b>	Gestão de Recursos Materiais (Controle de Entrada, Saída, Estoque e Novas Aquisições).	<b>CH:</b> 20 h
<b>Ementa:</b> Principais insumos utilizados em ambientes de atendimento em saúde. Planejamento de compra de insumos. Contato com fornecedores e prestadores de serviço. Controle de estoque. Registro de compra e de uso de insumos. Controle de manutenção de máquinas e equipamentos. Principais empresas/marcas de insumos e equipamentos hospitalares.		
<b>Objetivos:</b> Auxiliar na gestão de recursos materiais de uso contínuo nas empresas de serviços em saúde.		
<b>Principais referências:</b> CASTILHO, V.; GONÇALVES, V. L. M. Gerenciamento de Recursos Materiais. In: KURCGANT, P. Gerenciamento em Enfermagem. Rio de Janeiro, Guanabara Koogan, 2014, p.155-167. CASTILHO, V.; LEITE, M. M. J. A administração de recursos materiais na enfermagem. In: KURCGANT, P. (Coord.) Administração em enfermagem. São Paulo, EPU, 1991. FENILI, R. R. Gestão de Materiais. 2. ed. - Brasília: Enap, 2016. 164 p.		
<b>Referências complementares:</b> CASTILHO, V.; GONÇALVES, V. L. M. Gerenciamento de Recursos Materiais. In: KURCGANT, P. Gerenciamento em Enfermagem. Rio de Janeiro, Guanabara Koogan, 2014. CHIAVENATO, I. Iniciação à administração de materiais. São Paulo, Makron/McGrawHill, 1991. FONSECA, M. das G. Administração de materiais em enfermagem. Juiz de Fora, Escola de Enfermagem - UFJF/Depto Enfermagem Básica, 1995. GRECO, R. M.; MOURA, D. C. A.; BAHIA, M. T. R. Gerenciamento de Recursos Materiais. Juiz de Fora – UFJF/Depto Enfermagem Básica, 2018. (apostila de curso).		

<b>Curso:</b> Recepcionista em Serviço de Saúde		
<b>Componente curricular</b>	Psicologia e Relações Humanas	<b>CH:</b> 20 h
<b>Ementa:</b> Relações humanas no ambiente profissional. Identificação do perfil do usuário. Gestão de conflitos. Comportamento em situação de tensão/pressão. Simpatia e empatia. Técnicas motivacionais. Gestão de Carreira.		
<b>Objetivos:</b> Desenvolver habilidades para atuar no relacionamento humano junto aos usuários dos serviços de saúde e gerir carreira profissional.		
<b>Principais referências:</b> 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. GOLEMAN, Daniel. Inteligência emocional. 36.ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995. HERNANDES, Sonia. MEDEIROS, João Bosco. Manual da Secretária. São Paulo: Atlas, 2003		
<b>Referências complementares:</b> FRITZEN, Silvino José. Relações humanas interpessoais: nas convivências grupais e comunitárias. 12.ed. Petrópolis: Vozes, 2001. MAXWELL, John C. Segredos do relacionamento. São Paulo: Mundo Cristão, 2006 MINICUCCI, Agostinho. Relações humanas: psicologia das relações interpessoais. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2001.		

<b>Curso:</b> Recepcionista em Serviço de Saúde		
<b>Componente curricular</b>	Saúde e Segurança do Trabalho (NR 32)	<b>CH:</b> 20 h
<b>Ementa:</b> Riscos ambientais. EPI's e EPC's. NR 32. Plano de evacuação em casos de acidentes e/ou incêndios.		
<b>Objetivos:</b> Identificar os riscos a saúde do trabalhar em serviços de saúde e utilizar medidas de controle.		
<b>Principais referências:</b> CAMARGO, W. Gestão da Segurança do Trabalho, Instituto Federal do Paraná – Curitiba, 2011. CARDELLA, B. Segurança no trabalho e prevenção de acidentes: uma abordagem holística: segurança integrada à missão organizacional com produtividade, qualidade, preservação ambiental e desenvolvimento de pessoas. 2ª Ed. São Paulo; Atlas; 2016. 254 p. LOSSO, M. R. LOSSO M. E. F. Educação para Segurança do Trabalho. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia – Educação A Distância. Paraná, 2011.		
<b>Referências complementares:</b> Costa, M. A. F. et al. Biossegurança: ambientes hospitalares e odontológicos. São Paulo: Santos, 2000. Manuais de Legislação Atlas. Segurança e medicina do trabalho. 70ª Ed. São Paulo. Atlas. 2012.1033p.		

<b>Curso:</b> Recepcionista em Serviço de Saúde		
<b>Componente curricular</b>	Noções de Primeiros Socorros	<b>CH:</b> 20 h
<b>Ementa:</b> Noções de Urgência e Emergência. Primeiros Socorros: como agir em situações de emergência na recepção em serviço de saúde.		
<b>Objetivos:</b> Desenvolver noção sobre primeiros socorros e procedimentos de atendimento de urgência e emergência.		
<b>Principais referências:</b> BERGERON e outros – Primeiros Socorros. São Paulo, Atheneu, 1999. COSTA, M. A. F. Protegendo a vida. Rev. Proteção, fev, p. 46-47, 1999. MISSIANO, F. Guia para situações de emergência. São Paulo: Cultrix, 1997.		
<b>Referências complementares:</b> Brasil, Ministério da Saúde. Fundação Oswaldo Cruz. FIOCRUZ. Manual de Primeiros Socorros. Rio de Janeiro. Fundação Oswaldo Cruz, 2003. Silveira, J.M.S.; Bartmann, M.; Bruno, P. Primeiros Socorros: como agir em situações de emergência. 2.ed. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2007.		

<b>Curso:</b> Recepcionista em Serviço de Saúde		
<b>Componente curricular</b>	Elaboração de Currículo e Entrevista de Emprego	<b>CH:</b> 10 h
<b>Ementa:</b> Mercado de trabalho para o profissional recepcionista em serviços de saúde. Faixa salarial e benefícios. Modelos de Currículo. Informações básicas em um currículo. Experiências profissionais e complementares. Como chamar atenção do recrutador através do currículo? Como se portar em uma entrevista de emprego?		
<b>Objetivos:</b> Desenvolver currículo capaz de atender as necessidades básicas do recrutador e saber se portar em uma entrevista de emprego.		
<b>Principais referências:</b> COELHO, J. A. Organizações e Carreiras sem Fronteiras. In: ALASSIANO, M.; COSTA, I.S.A. (Org.). Gestão de carreiras: Dilemas e Perspectivas. São Paulo: Atlas, 2006. DUTRA, J. S. (Org.). Gestão de Carreiras na Empresa Contemporânea. São Paulo: Atlas, 2010. GRZESZCZESZYN, G. Como fazer um Currículo: Curriculum Vitae - 1. ed. - Florianópolis: Bookess, 2011.		
<b>Referências complementares:</b> LEONARDO, J. M. A. A Guerra do Sucesso Pelos Talentos Humanos. Revista Produção, v. 12, p. 42-53, 2002. ROBBINS, S. Comportamento Organizacional. Tradução de Reynaldo Marcondes. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005. SILVA, M. E. O Discurso e a Prática: O que nos Dizem os Especialistas e o que nos Mostram as Práticas das Empresas Sobre os Modelos de Gestão de Recursos Humanos. Revista de Administração Contemporânea, v. 10, n. 3, ag./set. 2010.		