



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA  
CONSELHO SUPERIOR

**RESOLUÇÃO N.º 329/CONSELHO SUPERIOR, de 21 de dezembro de 2017.**

**APROVA O PLANO DO CURSO  
DE FORMAÇÃO INICIAL E  
CONTINUADA DE  
RECEPCIONISTA, DO  
PROGRAMA NACIONAL DE  
ACESSO AO ENSINO TÉCNICO  
E EMPREGO-PRONATEC.**

A Presidente do Conselho Superior do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima, no uso de suas atribuições legais, e

Considerando o Parecer do Conselheiro Relator, constante no Processo n.º 23231.000255.2014-68 e a decisão do colegiado tomada na 31.ª sessão plenária realizada em 25 de julho de 2014,

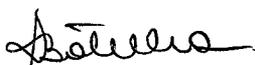
**RESOLVE:**

Art. 1.º Aprovar o Plano do Curso de Formação Inicial e Continuada de Recepcionista, do Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego-PRONATEC, anexo a esta resolução, com carga horária total de 240 horas (duzentas e quarenta) horas, distribuídas conforme especificado abaixo:

Serviços de Recepção – 50 horas  
Postura Profissional – 30 horas  
Relações Humanas e Competências Profissionais – 30 horas  
Aspectos Culturais Regionais – 10 horas  
Informática Básica e Aplicada – 30 horas  
Expressão e Comunicação – 30 horas  
Gêneros do Discurso Contextualizados à Profissão de Recepcionista/Redações Comerciais e Oficiais – 30 horas  
Matemática Aplicada – 30 horas

Art. 2.º Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Conselho Superior do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima, em Boa Vista – RR, 21 de dezembro de 2017.

  
**SANDRA MARA DE PAULA DIAS BOTELHO**  
Presidente



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA  
CONSELHO SUPERIOR

## **PROGRAMA NACIONAL DE ACESSO AO ENSINO TÉCNICO E EMPREGO**

### **PLANO DO CURSO DE FORMAÇÃO INICIAL E CONTINUADA RECEPCIONISTA**

IFRR

2017



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA  
CONSELHO SUPERIOR

### I – Dados da Instituição

CNPJ	10.839.508/0001-31
Razão Social	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima
Esfera Administrativa	Federal
Endereço	Rua Fernão Dias Paes Leme, 11, Calungá
Cidade/Fax/UF/CEP	Boa Vista-RR/ 69.303-220
Site da Instituição	<a href="http://www.ifrr.edu.br">www.ifrr.edu.br</a>

### II – Apresentação do Curso

Nome do Curso	Recepcionista
Resolução de Aprovação	Resolução n.º 329, de 21/12/2017
Características do Curso	Formação Inicial e Continuada
Eixo Tecnológico	Gestão e Negócios
Carga Horária Total	240
Número de Vagas por Turma	35
Escolaridade Mínima	Ensino Médio Incompleto

### III – Comissão Responsável pela Elaboração – Portaria 538-A/2013/CNP

- Sara Nunes Silva;
- Cristiane Pereira de Oliveira;
- Bráulio Crisanto Carvalho da Cruz

**Revisor do Texto**  
Antonio de Souza Matos



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA  
CONSELHO SUPERIOR

## SUMÁRIO

1. JUSTIFICATIVA.....	5
2. OBJETIVO.....	6
2.1 Objetivo Geral.....	6
2.2 Objetivos Específicos.....	6
3. REQUISITOS DE ACESSO.....	6
4. PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO.....	7
5. ORGANIZAÇÃO CURRICULAR.....	7
5.1 Matriz Curricular.....	7
5.2 Ementas.....	7
5.3 Procedimentos Metodológicos.....	9
6. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO.....	9
7. INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS.....	9
8. PESSOAL DOCENTE E TÉCNICO.....	9
9. CERTIFICADOS.....	10
10. BASE LEGAL.....	10



## 1. JUSTIFICATIVA

O Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec), criado pela Lei n.º 12.513, de 26 de outubro de 2011, tem como finalidade ampliar a oferta de educação profissional e tecnológica por meio de programas, projetos e ações de assistência técnica e financeira.

No âmbito do programa, são apresentados como objetivos:

- Expandir, interiorizar e democratizar a oferta de cursos de educação profissional técnica de nível médio, presencial e a distância, e de cursos e programas de formação inicial e continuada ou qualificação profissional;
- Fomentar e apoiar a expansão da rede física de atendimento da educação profissional e tecnológica;
- Contribuir para a melhoria da qualidade do ensino médio público por meio da articulação com a educação profissional;
- Ampliar as oportunidades educacionais dos trabalhadores por meio do incremento da formação e da qualificação profissional; e
- Estimular a difusão de recursos pedagógicos para apoiar a oferta de cursos de educação profissional e tecnológica.

Salientamos que a aprendizagem é uma atitude traduzida na curiosidade permanente que incita o diálogo com a realidade sempre nova e renovada a cada instante do cotidiano. Então, esse olhar é o ponto de partida para a apropriação e a organização do conhecimento dos estudantes do Curso de Recepcionista do Pronatec. Portanto, estar aberto às inovações é condição para a aprendizagem constante.

Há necessidade de 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.

Diante disso, o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima (IFRR), objetivando cumprir com seus objetivos e finalidades institucionais, bem como contribuir para a formação e a qualificação profissional dos cidadãos e para o desenvolvimento do País, propõe a criação do Curso de Recepcionista, a ser desenvolvido no âmbito do Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec), conforme a Lei n.º 12.513, de 26 de outubro de 2011, a Resolução CNE n.º 72 de 20 de novembro de 2011, e a Resolução CD/FNDE 04, de 16 de março de



2012.

Com base na experiência acumulada na formação profissional, bem como na análise do mercado de trabalho, o IFRR constatou a importância de ofertar o Curso Recepcionista com o objetivo de formar profissionais recepcionistas de forma a atender à 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.

Portanto, o curso visa atender à demanda de qualificação e formação básica dos cidadãos, promovendo o comércio e gerando mão de obra qualificada, novas frentes de trabalho, novos empregos, melhoria na qualidade dos serviços prestados, sistematização na resolução dos problemas locais, com a possibilidade de manter as pessoas em suas cidades, diminuindo a migração para outros lugares com melhor infraestrutura, gerando possibilidades de emprego e empregabilidade. Assim, o Curso de Recepcionista do Pronatec assume o compromisso de colaborar para o desenvolvimento sociocultural.

## **2. OBJETIVO**

### **2.1 Objetivo Geral**

Formar profissionais recepcionistas para atender à 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, buscando propiciar conhecimentos específicos – teóricos e práticos – da área de recepcionista, em conformidade com o eixo tecnológico Gestão e Negócios.

### **2.2 Objetivos Específicos**

- Atender com presteza o público em geral;
- Desenvolver as atividades de recepcionista com responsabilidade e profissionalismo;
- Utilizar técnicas específicas para um atendimento eficiente e eficaz ao cliente.

## **3. REQUISITOS DE ACESSO**

- Estar contemplado no público-alvo do Pronatec;
- Ter o ensino médio incompleto.



#### 4. PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO

Ao final do curso, o aluno deverá desenvolver habilidades para recepcionar e atender diferentes públicos por meio de diversos canais de comunicação. Deverá ser comunicativo, atencioso, paciente, prestativo e saber lidar com situações embaraçadas, sendo estável emocionalmente. Ele também deverá promover a satisfação, a qualidade e a excelência no atendimento, sendo eficiente quanto à satisfação das necessidades dos clientes.

#### 5. ORGANIZAÇÃO CURRICULAR

O Curso de Recepcionista tem o currículo organizado por componentes curriculares que correspondem a 240 horas de atividades de qualificação profissional.

##### 5.1 Matriz Curricular

A Matriz Curricular do curso foi elaborada com base nas competências e nas habilidades necessárias para a formação do Perfil Profissional de Conclusão do Curso de Recepcionista.

<b>EIXO TECNOLÓGICO: GESTÃO E NEGÓCIOS</b>	
<b>Componentes Curriculares</b>	<b>Carga Horária</b>
Serviços de Recepção	50
Postura Profissional	30
Relações Humanas e Competências Profissionais	30
Aspectos Culturais Regionais	10
Informática Básica e Aplicada	30
Expressão e Comunicação	30
Gêneros do Discurso Contextualizados à Profissão de Recepcionista/Redações Comerciais e Oficiais	30
Matemática Aplicada	30
<b>TOTAL</b>	<b>240</b>

##### 5.2 Ementas

<b>Componente Curricular: Serviços de Recepção</b>	<b>Carga Horária: 50 horas</b>
O profissional de recepção. Histórico da profissão. Regulamentação da profissão. Recepcionista: suas atribuições, competências e habilidades. Gerenciamento e técnicas da recepção. Áreas de atuação e especialidades. Mercado de trabalho. Organização do trabalho e do ambiente de trabalho do recepcionista. Marketing pessoal e empresarial. Atendimento ao público. Atendimento telefônico. Planejamento e organização da rotina de trabalho. Utilização e administração da	



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA  
CONSELHO SUPERIOR

agenda. Planejamento e organização de eventos.

<b>Componente Curricular:</b> Postura Profissional	<b>Carga Horária:</b> 30 horas
Postura de um recepcionista. Conhecimento da empresa. O desenvolvimento pessoal do recepcionista. Controle de emoções. Postura comportamental. Código de ética profissional. Característica e comportamento ético. Profissionalismo nas diversas situações de convívio profissional e social. Sigilo em relação às informações da empresa que representa. Trabalho em equipe. A conversação. Gestos e atitudes.	

<b>Componente Curricular:</b> Relações Humanas e Competências Profissionais	<b>Carga Horária:</b> 30 horas
Relações Humanas. 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. Respeito às diferenças a fim de estabelecer um relacionamento interpessoal mais harmonioso e criativo na vida social e profissional.	

<b>Componente Curricular:</b> Aspectos Culturais Regionais	<b>Carga Horária:</b> 10 horas
Noções básicas sobre história e cultura local e regional. A conformação social e política da região.	

<b>Componente Curricular:</b> Informática Básica e Aplicada	<b>Carga Horária:</b> 30 horas
Histórico da informática. Histórico dos computadores. Conceitos básicos de hardware e software. Sistemas operacionais (Windows, Linux). Componentes operacionais, recursos do Windows. Word (editor de texto). Excel (tabelas, planilhas e gráficos). PowerPoint (criação e apresentação de slides).	

<b>Componente Curricular:</b> Expressão e Comunicação	<b>Carga Horária:</b> 30 horas
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. A comunicação aplicada à recepção.	

<b>Componente Curricular:</b> Gêneros do Discurso Contextualizados à Profissão de Recepcionista	<b>Carga Horária:</b> 30 horas
Gêneros primários e secundários. O texto, contexto e o discurso. O discurso característica fundamental. Gênero do discurso e tipo de texto. Expressão e retórica. Redação e sua relação com a redação oficial.	

<b>Componente Curricular:</b> Matemática Aplicada	<b>Carga Horária:</b> 30 horas
Razões e proporções. Grandezas diretamente e inversamente proporcionais. Percentagem. Variação percentual. Taxas de Inflação. Capital, juro, taxa de juros e montante. Regimes de capitalização. Juros simples e desconto simples. Juros compostos. Juros compostos com taxa de juros variáveis. Valor atual de um conjunto de capitais. Taxa de juros e montante. Sequência uniforme de pagamentos (parcelamento). Receita, custo. Balancete de verificação. Livro caixa.	



### **5.3 Procedimentos Metodológicos**

O desenvolvimento do currículo dar-se-á por meio de aulas presenciais teóricas e práticas, com atividades dinâmicas e motivacionais (aulas expositivas, socioindividualizadas, demonstrativas, dialogadas), visando à participação e ao empenho dos alunos durante o processo de ensino e aprendizagem.

## **6. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO**

A avaliação será contínua, priorizando aspectos qualitativos relacionados ao processo de aprendizagem e de desenvolvimento do aluno observado durante a realização das atividades propostas individualmente e/ou em grupo.

Será considerado apto o aluno que obtiver, ao final do curso, a frequência mínima de 75% e um aproveitamento mínimo de 60% nos componentes curriculares.

A autoavaliação será estimulada e desenvolvida por meio de procedimentos que permitam o acompanhamento, pelo aluno, do seu progresso, assim como a identificação de pontos a serem aprimorados, haja vista tratar-se de uma prática imprescindível à aprendizagem com autonomia.

## **7. INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS**

- Sala de aula climatizada;
- Biblioteca;
- Data show;
- Televisão LCD;
- Vídeo/DVD;
- Auditório;
- Laboratório de informática.

## **8. PESSOAL DOCENTE E TÉCNICO**

Os docentes e os técnicos que atuarão no curso serão selecionados por meio de edital específico, conforme as orientações estabelecidas pela Lei n.º 12.513, de 26 de outubro de 2011; pela Resolução CD/FNDE n.º 72, de 20 de dezembro de 2011; e pela Resolução n.º 4, de 16 de



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA  
CONSELHO SUPERIOR

março de 2012.

Quanto ao perfil do corpo docente para a execução do curso, é necessário que o profissional tenha formação em nível superior, tecnólogo ou técnico, compatível com o curso/disciplina pretendida.

## 9. CERTIFICADOS

O aluno receberá o **Certificado de Recepcionista**, desde que tenha obtido um aproveitamento mínimo de 60% nos componentes curriculares e 75% de frequência no curso.

## 10. BASE LEGAL

- Lei n.º 12.513, de 26 de outubro de 2011.
- MEC/SETEC – Guia PRONATEC de Cursos FIC, 2011.
- Resolução CD/FNDE n.º 72, de 20 de dezembro de 2011.
- Resolução n.º 4, de 16 de março de 2012.