



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO MARANHÃO
Conselho Diretor - Campus Carolina**

RESOLUÇÃO Nº 7/2022 DE 19 DE ABRIL DE 2022

Aprovar Ad Referendum o Projeto do Curso de Formação Inicial em Recepcionista do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão - Campus Avançado Carolina.

O PRESIDENTE EM EXERCÍCIO DO CONSELHO DIRETOR DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO MARANHÃO - CAMPUS AVANÇADO CAROLINA, no uso de suas atribuições legais e;

Considerando a RESOLUÇÃO Nº 1/2022 DE 2 DE MARÇO DE 2022 em que dispõe sobre as normas para a execução dos Cursos de Formação Inicial e Continuada (FIC), no âmbito do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão;

Considerando o processo n. 23249.016023.2022-42;

RESOLVE:

Art. 1º - Aprovar *Ad Referendum* o Projeto do Curso de Formação Inicial em Recepcionista do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão - Campus Avançado Carolina.

Art. 2º - O Curso de Formação Inicial em Recepcionista, ofertará 50 vagas semestrais a partir do ano letivo de 2022.

Art. 3º - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Art. 4º - Publique-se no Boletim de Serviço Interno do Campus Avançado Carolina.

Fernando Silva Lima

Presidente do Condir

Documento assinado eletronicamente por:

- **Fernando Silva Lima, DIRETOR GERAL - CD3 - DRG-CLN**, em 19/04/2022 18:41:27.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 19/04/2022. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifma.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 431922

Código de Autenticação: 9b1e388eff





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO MARANHÃO

PROJETO DE CURSO FIC NA MODALIDADE PRESENCIAL

| PROJETO DE CURSO FIC NA MODALIDADE PRESENCIAL | | |
|---|---|---|
| 1. Identificação do curso | | |
| Título do curso: | Recepcionista | |
| Categoria: | <input checked="" type="checkbox"/> Formação Inicial - FI | <input type="checkbox"/> Formação continuada - FC |
| Eixo Tecnológico: | | |
| <input type="checkbox"/> Ambiente e Saúde | <input type="checkbox"/> Controle e Processos Industriais | |
| <input type="checkbox"/> Desenvolvimento Educacional e Social | <input checked="" type="checkbox"/> Gestão e Negócios | |
| <input type="checkbox"/> Gestão e Negócios | <input type="checkbox"/> Informação e Comunicação | |
| <input type="checkbox"/> Infraestrutura | <input type="checkbox"/> Produção Alimentícia | |
| <input type="checkbox"/> Produção Cultural e Design | <input type="checkbox"/> Produção Industrial | |
| <input type="checkbox"/> Recursos naturais | <input type="checkbox"/> Segurança | |
| <input type="checkbox"/> Turismo, Hospitalidade e Lazer | <input type="checkbox"/> Outro _____ | |
| Carga Horária Total do curso: 160h | | Número de vagas: 50 |
| 2. Justificativa da oferta | | |
| <p>Em geral, as organizações, sejam elas públicas ou privadas, físicas ou não, necessitam de pessoal de <i>front office</i>, visando fazer o primeiro contato com seus clientes e usuários ou para resolução de questões relacionados aos processos de vendas de produtos e às prestações de serviços. Reduzindo a escala de análise, não diferente do contexto citado, alcança-se o município de Carolina, localizado na Mesorregião Sul Maranhense. Na localidade, há um número de 320 de empresas e outras organizações atuantes em segmentos distintos (IBGE, 2019), destacando entre estes: comércio, serviços e turismo, os quais considera-se demandar de profissionais qualificados aos seus setores e departamento de recepção. De acordo com dados do IBGE (2019), Carolina conta com uma população de 23.959 habitantes. Sua população ocupada formalmente é de 11,9%, com salário médio mensal de 1,6 salários-mínimos (IBGE, 2019). No que concerne à oferta do Curso de Recepcionista, considera-se que, para além da contribuição aos mencionados segmentos mercantis locais e à perspectiva de minimizar os efeitos do baixo número de emprego formais, a qualificação do(a) profissional recepcionista justifica-se no sentido de ofertar aos egressos uma forma de avanço em seus níveis de escolaridade, de qualificação profissional e de criar possibilidades de melhoria em suas qualidades de vida. Referente às competências dos técnicos e docentes do Campus do Campus Avançado Carolina, julgam-se qualificados para oferta do curso em tela, haja vista suas formações e expertises adquiridas em cursos da mesma natureza e em cursos correlatos do Eixo Tecnológico de Gestão e negócios.</p> | | |
| 3. Objetivos geral do curso | | |



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO MARANHÃO

| | |
|---|--|
| Qualificar recepcionistas para o efetivo domínio de suas atribuições profissionais. | |
| 4. Objetivos específicos do curso | |
| Desenvolver competências técnicas, operacionais e emocionais para atuação profissional em setores e departamento de recepção. Possibilitar aos egressos avanços em seus níveis de escolaridade e inserções ao mundo do trabalho. | |
| 5. Público-alvo | |
| Destina-se aos discentes que, no mínimo, concluíram ao ensino fundamental I. | |
| 6. Requisitos e formas de ingresso | |
| A seleção será realizada por meio de: análise documental dos inscritos (por ordem de inscrição). O processo de seleção dos candidatos será conduzido pela coordenação do Curso FIC juntamente com os Coordenadores de Cursos Técnicos e a Diretoria de Desenvolvimento Educacional. | |
| 7. Perfil profissional do concluinte | |
| Recepciona e atende diferentes públicos, por meio de diversos canais de comunicação (telefone, virtual e presencial). Promove a satisfação, a qualidade e a excelência no atendimento. Presta 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 (BRASIL, 2016). | |
| 8. Organização curricular | |
| 8.1. Matriz curricular | |
| 8.1.1. Componentes curriculares/módulo | Carga horária |
| Fundamentos para Atuação Profissional | 20h |
| Introdução aos Processos Administrativos | 20h |
| Serviços de Recepção | 20h |
| Redação Empresarial | 20h |
| Informática Básica Aplicada | 20h |
| Introdução aos Processos Financeiros | 20h |
| Práticas profissionais em recepção | 40h |
| 8.1.2 Carga horária total do curso | 160h |
| 8.2. Descrição dos componentes curriculares: | |
| Componente curricular: Fundamentos para Atuação Profissional | |
| Ementa | Bibliografia |
| As dinâmicas do mercado de trabalho no contexto do mundo do trabalho. Conceito 'CHAVE': Conhecimentos, Habilidades, Competências, Valores e Ética. Técnicas para elaboração de currículos direcionados. Técnicas para entrevistas. Técnicas para participação em dinâmicas de | BARROS, T. B. Empregabilidade. Curitiba: SENAC, 2009. OLIVEIRA, M. A. O novo mercado de trabalho: guia para iniciantes e sobreviventes. Rio |



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO MARANHÃO

| | |
|---|--|
| contratação. Relações interpessoais. Inteligências: emocional, interpessoal e intrapessoal. Trabalho em equipe. Resolução de conflitos no ambiente laboral. | de Janeiro: SENAC, 2000. PINTO, G. A. A organização do trabalho no século 20: taylorismo, fordismo e toyotismo. 2ª edição. São Paulo: Expressão Popular, 2010. ARANDA, C. M. Fundamentos para atuação profissional - Relacionamento interpessoal. Curitiba: SENAC/DIRECT, 2011. |
| Componente curricular: Introdução aos Processos Administrativos | |
| Ementa | Bibliografia |
| Evolução das teorias de administração. Princípios administrativos: planejamento; organização; controle; direção. Caracterização da empresa. Os setores e suas funções: finanças; comercial; material e patrimônio; recursos humanos; arquivo e protocolo. | CHIAVENATO, I., 1936 - Fundamentos de administração: os pilares da gestão no planejamento, organização, direção e controle das organizações para incrementar competitividade e sustentabilidade. 2. ed. – São Paulo: Atlas, 2021. CHIAVENATO, I. Iniciação à administração geral. 3. ed. rev. e atual. – Barueri, SP: Manole, 2009. MAXIMIANO, A. C.. Fundamentos da Administração: introdução à teoria geral e aos processos da administração. 3. ed. - Rio de Janeiro: LTC, 2015. recurso digital. |
| Componente curricular: Serviços de Recepção | |
| Ementa | Bibliografia |
| Caracterização dos serviços de recepção. Formas de atendimento: personalizados, diferenciados, presenciais, eletrônicos, telefônicos e impressos. Padronização e prioridades de atendimento. Busca de soluções: minimizando o desconforto da espera. Cadastro de informações. | BARATA, M. C.; BORGES, M. Técnicas de recepção. Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 1998. LAS CASAS, Alexandre. Excelência no atendimento a Clientes. São Paulo: M. Books, 2010. |



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO MARANHÃO

| | |
|---|---|
| | VIEIRA, M. C. de A. Comunicação empresarial. Etiqueta e ética nos negócios. São Paulo: Editora SENAC, 2007. |
| Componente curricular: Redação Empresarial | |
| Ementa | Bibliografia |
| Funções da linguagem aplicadas ao discurso: Língua, Fala, Linguagem. Elementos da Comunicação. Funções da Linguagem. Níveis de Linguagem. Usos da Linguagem. Variações Linguísticas. Classes gramaticais: Artigos, Substantivos e Adjetivos. Pronomes, Conjunções e Advérbios. Numerais. Preposições. Verbos. Mecanismos de textualidade. Ortografia, acentuação e pontuação. Redação empresarial: Leitura e Compreensão de Textos. Comunicação empresarial e escrita de documentos técnicos: elaboração de atas, memorandos, cartas comerciais, e-mails. | ARRAIS, D. Português: Nível Médio e Superior. 1ª ed. São Paulo: Saraiva, 2013. MOYSÉS, C. A. Língua Portuguesa. 4ª Ed. São Paulo: Saraiva, 2016. BRAGA, M. A. Redação Empresarial. Curitiba: Inter Saberes, 2013. |
| Componente curricular: Informática Básica Aplicada | |
| Ementa | Bibliografia |
| Introdução à informática. Internet como usuário. Segurança da informação. Sistemas Operacionais. Software de edição de textos e de planilhas. | FERREIRA, M. C. Informática aplicada. Série Eixos. 3 ed. São Paulo: Editora Erica, 2017. FERREIRA, M. C. Excel 2016: prático e inovador com dashboard. São Paulo: Editora Érica, 2017. MARÇULA, M. Informática: conceitos e aplicações. 4 ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2013. |
| Componente curricular: Introdução aos Processos Financeiros | |
| Ementa | Bibliografia |
| Matemática financeira. Juros simples e Juros compostos, desconto, amortização. A importância do gerenciamento financeiro para empresas. Ferramentas para o gerenciamento financeiro, fluxo de caixa, conceitos básicos de crédito, financiamento, investimentos, endividamento. Controle de caixa, e livro caixa, fechamento do caixa. | ROSA, C. A. Como elaborar o plano de negócios. Sebrae. Brasília. 2013. PETROKAS. L. A. Planejamento Financeiro e Orçamentário. Londrina. Editora e Distribuidora Educacional S.A, 2016. HOJI, M. Administração financeira: uma abordagem |



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO MARANHÃO

| | |
|---|--|
| | prática. 3. ed. São Paulo: Atlas. 2001. |
| Componente curricular: Práticas Profissionais em Recepção | |
| Ementa | Bibliografia |
| Estrutura organizacional. Objetivos e metas empresariais. Departamentos e setores. Cargos e funções. Públicos interno e externo. Desempenhos funcionais. Fluxos de trabalho. O papel do(a) recepcionista. Técnicas aplicadas à recepção. Procedimentos operacionais padrão (POP). Recursos tecnológicos aplicados à recepção. O papel do(a) recepcionista de acordo as metas e objetivos empresariais. Desempenho eficaz com foco em resultado. | CHIAVENATO, I., 1936 - Fundamentos de administração: os pilares da gestão no planejamento, organização, direção e controle das organizações para incrementar competitividade e sustentabilidade. 2. ed. – São Paulo: Atlas, 2021. CORREIA, C. Serviços de recepção. Curitiba: SENAC/DIRECT, 2009. FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. Administração de Serviços: Operações, estratégia e tecnologia da informação. São Paulo: Bookman, 2010. |

9. Procedimentos e critérios de avaliação da aprendizagem

A avaliação da aprendizagem poderá ser individual ou em grupo, devendo ocorrer de forma diversificada. Serão considerados instrumentos de avaliação de aprendizagem, dentre outros: atividades práticas e teóricas, trabalhos, estudo de caso, simulações, situação problema, portfólios; provas orais, escritas e práticas, relatórios, observação, autoavaliação, atividades investigativas. O desempenho do estudante no componente curricular será expresso por meio de nota, compreendida entre zero e dez. Será considerado aprovado no componente curricular o discente que obtiver nota igual ou superior a sete e 75% de frequência da carga horária total do curso (IFMA, 2022). Os componentes curriculares serão ministrados sequencialmente, como se seguem: 1) Fundamentos para Atuação Profissional; 2) Introdução aos Processos Administrativos; 3) Serviços de Recepção; 4) Redação Empresarial; 5) Informática Básica Aplicada; 6) Introdução aos Processos Financeiros; 7) Práticas profissionais em recepção. A fim de se estabelecer relações entre teoria e prática, os conteúdos do componente curricular 'Práticas Profissionais' serão desenvolvidos em ambiente empresarial (in loco), por meio de observações de práticas profissionais e, em seguida, descritas pelo(a) discente, de acordo com os conteúdos descritos na ementa do componente curricular, que deverão ser entregues em formato de relatório, como forma de



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO MARANHÃO

instrumento de avaliação, ao docente responsável.

10. Infraestrutura e recursos necessários para a oferta do curso

Sala de aula, recursos de multimídia, quadro branco, pincel para quadro branco e impressos, de acordo com as peculiaridades de cada componente curricular.

11. Perfil de pessoal docente

| DOCENTE | FORMAÇÃO | COMPONENTE CURRICULAR |
|-------------------------------------|--|--|
| Celso Maciel de Meira | Graduado em Turismo e Mestre em Tecnologia | Fundamentos para Atuação Profissional |
| Priscilla Novaes Nogueira Gomes | Graduada em Administração Especialista em Logística | Introdução aos Processos Administrativos |
| Priscilla Novaes Nogueira Gomes | Graduada em Administração Especialista em Logística | Serviços de Recepção |
| Duana Ravena dos Santos Vieira | Graduação em Letras - Espanhol Especialista em Gestão Educacional e Escolar | Redação Empresarial |
| Emisvaldo Pereira da Silva | Graduado em Análise e Desenvolvimento de Sistemas | Informática Básica Aplicada |
| Ângela Cristina dos Santos Carvalho | Graduada em Economia Mestra em Planejamento do Desenvolvimento | Introdução aos Processos Financeiros |
| Celso Maciel de Meira | Graduado em Turismo e Mestre em Tecnologia | Práticas Profissionais em Recepção |
| Geovane de Oliveira Pereira | Graduado em Ciências Contábeis e Especialista em Contabilidade, Controladoria e Finanças | |

12. Certificação do concluinte

Serão certificados os discentes dos Cursos FIC que concluírem com êxito todos os componentes curriculares previstos neste projeto. Será considerado aprovado no Curso FIC o discente aprovado em todos os componentes curriculares e frequência igual ou superior a 75% da carga horária total do curso, de acordo com os dados registrados no(s) Diário(s) de Classe (IFMA, 2022).

13. Referências



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO MARANHÃO**

BRASIL. Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. Guia Pronatec de cursos FIC - 2016. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/component/tags/tag/36436-guia-pronatec-de-cursos-fic>. Acesso em: 18 abr. 2022.

IBGE. Cidades. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/ma/carolina/panorama>. Acesso em: 18 abr. 2022.

IFMA. Resolução Nº 01/2022 CONEPE *que dispõe sobre as normas para a execução dos Cursos de Formação Inicial e Continuada (FIC), no âmbito do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão*. São Luís: CONEPE, IFMA, 2022.

Documento Digitalizado Público

Submissão de Projeto de Ensino - FIC Recepcionista

Assunto: Submissão de Projeto de Ensino - FIC Recepcionista
Assinado por: Celso Meira
Tipo do Documento: Projeto
Situação: Finalizado
Nível de Acesso: Público
Tipo do Conferência: Cópia Simples

Documento assinado eletronicamente por:

- **PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO**, em 19/04/2022 14:10:19.

Este documento foi armazenado no SUAP em 19/04/2022. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifma.edu.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 225053

Código de Autenticação: 595a0d3f2c

