



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

IFB - Campus Taguatinga

**PLANO DE CURSO QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL EM
RECEPCIONISTA**

Brasília- DF

2023

Veruska Ribeiro Machado

Reitora

Diene Ellen Tavares Silva

Pró-Reitora de Extensão e Cultura – PREX

Rosa Amélia Pereira da Silva

Pró-Reitora de Ensino – PREN

Mateus Gianni Fonseca

Diretor de Desenvolvimento de Ensino - DRDE

Iva Fernandes da S. M de Jesus

Coordenador-Geral de Ensino - COGEN

Campus Taguatinga

Gabriel Queiroz Negrão

Diretor Geral

Alessandra Kreutz

Diretora de Ensino, Pesquisa e Extensão

José Carlos Rodrigues da Silva

Coordenador de Extensão e Estágio

Fernanda Bezerra Mateus Martins

Coordenadora Multidisciplinar Sistêmica do Programa Mulheres Mil/Bolsa Formação/PRONATEC/IFB

Vanessa de Deus de Mendonça

Coordenação-geral do Programa Mulheres Mil/Bolsa Formação/PRONATEC/IFB

CURSO QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL EM RECEPCIONISTA

1 – Identificação do curso

1.1. Título do Curso: Curso de Qualificação Profissional em Recepcionista

1.2. Eixo Tecnológico: Hospitalidade e Lazer

1.3. Modalidade: Presencial

1.4. Área de abrangência: Distrito Federal, comunidade de Ceilândia, Taguatinga e entorno

1.5. Local de realização: Qualquer campi do IFB ofertante e demais locais de instituições parceiras do IFB

1.6. Carga horária total: 160h

1.7. Público-Alvo: Beneficiários das vagas ofertadas no âmbito da Bolsa-Formação/ Pronatec – IFB

1.8. Forma de ingresso: Por meio de seleção realizada pelos parceiros demandantes do Programa, conforme resolução do Pronatec

1.9. Requisitos do ingresso

1.9.1 Escolaridade mínima: Ensino Fundamental Incompleto

1.9.2 Idade mínima: 16 anos

1.10. Período de realização: Conforme calendário acadêmico do *campus* ofertante

1.11. Número de turmas: 3 turmas

1.12. Número de vagas por turma: 30 estudantes

2 – Justificativa

Nos últimos anos o mundo como um todo e, principalmente o mundo do trabalho vêm sofrendo uma série de alterações que, do ponto de vista de grupos específicos como o das mulheres, têm sido muito negativas.

Estas mudanças têm acarretado um aumento nas taxas de desemprego tanto nos países industrializados, quanto naqueles em processo de desenvolvimento, além da ampliação dos subempregos e empregos informais nos grandes centros urbanos.

Situadas neste contexto de mudança, as mulheres enfrentam inúmeras dificuldades como a violência de gênero que está presente em todas as classes sociais, culturas e sociedades, além da monoparentalidade advinda das novas formas de composição das famílias e a necessidade de conciliar a vida profissional e familiar. Alternativas para minimizar tais dificuldades são muitas e, talvez a mais eficiente delas seja a educação. A oferta de um curso de formação profissional para mulheres em situação de vulnerabilidade social, configura-se como uma alternativa para a entrada no emprego formal ou até mesmo para estimular o empreendedorismo, associativismo e cooperativismo entre elas.

Diante do exposto, o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília – IFB, por meio do Programa Mulheres Mil, no âmbito do Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec), com o intuito de apoiar as políticas de formação profissional de trabalhadoras e trabalhadores, ofertará o curso de Recepcionista.

A profissão de recepcionista é crucial para diversas organizações e empresas, pois os recepcionistas desempenham um papel essencial no atendimento ao cliente, na gestão de comunicações e no funcionamento geral do ambiente de trabalho, assim listamos as principais justificativas:

1. Aquisição de habilidades específicas: O curso de recepcionista proporciona uma formação adequada para desenvolver habilidades essenciais, como atendimento ao cliente, comunicação verbal e escrita, organização, gerenciamento de tempo e utilização de ferramentas de escritório;
2. Oportunidades de emprego: Brasília é a capital do Brasil e abriga uma ampla variedade de setores e empresas, como órgãos governamentais, embaixadas, empresas privadas, hotéis, clínicas, entre outros. Portanto, existe uma demanda contínua por profissionais de recepção na região, o que aumenta as chances de conseguir um emprego após a conclusão do curso;
3. Contribuição para o bom funcionamento da organização: Os recepcionistas são a primeira linha de contato

com clientes e visitantes, desempenhando um papel importante na criação de uma boa impressão da empresa. Um recepcionista bem treinado pode melhorar a experiência do cliente e garantir que as operações diárias do local de trabalho sejam mais eficientes;

4. Possibilidade de crescimento profissional: Muitos profissionais de recepção usam essa função como ponto de partida para desenvolver suas carreiras. Ao adquirir experiência e demonstrar competência, é possível progredir para funções mais avançadas no setor administrativo ou em outras áreas relacionadas;
5. Flexibilidade: A profissão de recepcionista muitas vezes oferece opções de horário flexível, o que pode ser benéfico para quem procura equilibrar trabalho, estudos e outras responsabilidades;

Nessa perspectiva, O IFB ofertará o curso de qualificação profissional em **Recepcionista** buscando a qualificação profissional pessoas engajadas no crescimento profissional, pessoal, empresarial de toda a sociedade de forma economicamente interligada

3 – Objetivos

3.1 Objetivo Geral:

O objetivo geral do curso é preparar os alunos para encontrar emprego como recepcionistas em diversas organizações e setores, fornecendo-lhes as habilidades e a confiança necessárias para se destacarem nessa função.

3.2 Objetivos Específicos:

O profissional deverá ser capaz de:

- Entender a importância da imagem corporativa;
- Dominar o uso de tecnologias e ferramentas de escritório;
- Aplicar técnicas de comunicação eficaz para cada meio de comunicação;
- Vivenciar atividades práticas;
- Organizar arquivos e protocolo;
- Conhecer procedimentos de segurança e emergência

4 – Perfil Profissional de Conclusão do Curso

O profissional formado deverá ter uma postura e ações eficazes frente aos desafios diários na execução de tarefas, gerenciando o ciclo de início e término de atividades, sendo metucioso nos controles administrativos sob sua responsabilidade, atenção e atendimento intuitivo, bem como assiduidade, ética e trabalho em equipe.

5 – Matriz Curricular e Ementa

Componente Curricular	Ementa (conteúdo programático)	Carga Horária
Seminário de Integração Gestoras/Alunas e Formadores	<ul style="list-style-type: none">• Apresentação das estruturas física, acadêmica e de funcionamento do IFB;• Normas e procedimentos da instituição;• Direitos e deveres dos alunos; Atendimento estudantil.	4

<p>Seminário de Desenvolvimento Pessoal, Autoestima e Atividades de Integração (Mapa da Vida)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Representação de trajetórias de vida; • Estímulo ao planejamento das metas profissionais. 	<p>4</p>
<p>Técnicas de Recepção</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Papel do recepcionista na empresa ou organização • Habilidades essenciais para um bom recepcionista • Importância do atendimento ao cliente • Técnicas de comunicação verbal e não verbal • Como lidar com diferentes tipos de clientes e situações • Escuta ativa e empatia no atendimento • Etiqueta no atendimento telefônico e pessoal • Apresentação pessoal e vestimenta adequada • Respeito à diversidade cultural e social • Como lidar com múltiplas tarefas e demandas simultâneas • Uso de agendas e sistemas de gerenciamento de tempo • Priorização de atividades na recepção • Técnicas para atender chamadas de forma cortês e eficiente • Transferência de ligações e registro de mensagens • Lidando com chamadas difíceis ou clientes insatisfeitos • Atendimento a clientes com necessidades especiais • Situações de emergência e primeiros socorros • Interação com outros membros 	<p>30</p>

	<p>da equipe e colaboradores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicação interna eficiente • Identificação de problemas comuns na recepção • Estratégias para resolver conflitos e desafios 	
Ética, Cidadania e Relações Interpessoais	<ul style="list-style-type: none"> • Compreender os conceitos de ética e responsabilidade social para a dinâmica organizacional; • Aplicar conceitos de responsabilidade social e desenvolvimento sustentável; • Auxiliar na elaboração/execução de projetos de responsabilidade social para aplica-los nos ambiente internos e externos da organização • Colaborar na elaboração do balanço social de uma organização • Desenvolver a capacidade de ouvir demandas organizacionais; • Incorporar ao planejamento de suas atividade, os interesses da sociedade para melhorar atender as demandas da mesma; 	12
Redação empresarial	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas comuns na comunicação escrita (vícios de linguagem) • Tipos de textos (descrição, narração e dissertação) • Correspondência comercial (carta e suas partes, avisos, bilhetes, cartão, convite, circular, convocação, mala direta, memorando, protocolo, 	16

	<p>recibo, requisição, telegrama, relatório, ATA)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correspondência oficial (Atestado, declaração, comunicado, ofício, contrato, procuração, requerimento, despacho) • Normas especiais para elaboração de textos • Pronomes de tratamento, abreviaturas, siglas e símbolos • Mensagens eletrônicas e instantâneas (e-mail, Whatsapp, Telegram, outros) • Ortografia e pontuação 	
Seminário de Direito e Saúde da Mulher	<ul style="list-style-type: none"> • Direito da mulher: violência, gênero, assédio moral e sexual; • Estudo da saúde segundo a OMS; • Principais enfermidades que acometem o gênero feminino, sua prevenção e diagnóstico. 	4
Psicologia organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • O homem e o trabalho • O que é Psicologia Organizacional • A construção social do indivíduo • Personalidade e outros fenômenos psicológicos • Estresse no trabalho • A inveja nas organizações • Grupo de trabalho x Equipe de trabalho • Comunicação e FeedBack • Conflitos no trabalho • Clima organizacional • Estilo de liderança e decisão administrativa 	20
Empreendedorismo	<ul style="list-style-type: none"> • Empreendedorismo • Economia solidária e das cooperativas, 	20

	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão e legalização de pequenos negócios • Negócios coletivos; • Elaboração do Plano de Negócio; • Montagem e organização de portfólio de aprendizagem; • Criatividade e autonomia na elaboração do portfólio; • Exibição dos trabalhos práticos ou exposição das aprendizagens desenvolvidas; • Comercialização • Trabalho em equipe. 	
Técnicas de Arquivos e Protocolos	<ul style="list-style-type: none"> • Definição de arquivo; • Método de arquivo; • Organização de arquivo; • Classificação de documentos; • Ciclo de vida documental; • Arquivos físicos e digitais • Fluxo de entrada e saída de documentos; • Funções de setor de protocolo; • Tarefas realizada pelo setor de protocolo; • Fluxo de entrada e saída de documentos; 	30
Inclusão Digital	<ul style="list-style-type: none"> • Noções de internet e navegação online; • Tópicos introdutórios de informática básica; Área de trabalho; Gerenciando pastas e arquivos;. • Editor de Texto: digitação e manipulação de texto; Copiar, recortar e colar texto; nomear, salvar e encerrar sessão de trabalho; • Internet: acesso a páginas, páginas de pesquisa e métodos de busca; 	20

	<ul style="list-style-type: none"> • correio eletrônico: mensagem de texto, arquivos anexos (envio e recebimento), limite de tamanho e formato de arquivos; • Planilha eletrônica: digitação e manipulação de texto e números; manipulando linhas e colunas; fórmula e funções (soma, subtração, multiplicação e divisão) • Ferramentas de Apresentação: modos de exibição de slides, salvar, fechar e abrir apresentação; fazer uma apresentação, design da apresentação, formatação de textos, inserção de figuras e efeitos e animação; • Acesso às redes sociais e mídias de divulgação 	
--	---	--

6. - Metodologia

Com a finalidade de tornar a aprendizagem significativa e participativa, buscaremos utilizar diferentes estratégias de aprendizagem proporcionando às estudantes um processo crítico de construção do conhecimento, com base numa proposta direcionada para a formação humana, englobando três perspectivas: a individual, por valorizar os saberes e trajetórias de vida de cada mulher; o mundo do trabalho, por ser instrumento de certificação de experiências e por ter caráter formativo e humanizador e a educacional, visto agregar valores ao processo de aprendizagem em um itinerário formativo planejado.

Neste sentido, faz-se necessário que a prática pedagógica do educador e da educadora seja dialogada, inclusiva, que este ou esta reconheça a pluralidade, a diversidade de abordagens, abrindo possibilidades de interação com os diversos contextos culturais (PENA, 1999, p.80) .

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, procedimentais e atitudinais, tais como:

- Exposição oral;
- Slides e apresentações projetadas;
- Aulas práticas;
- Trabalhos individuais e em grupo;
- Estudos de caso;

- Seminários;
- Filmes com a temática;
- Visitas técnicas;
- Rodas de conversa entre empresas e profissionais

7. Recursos

7.1 Equipe docente e técnica

Equipe docente	
Área de formação	Componente(s) que ministrará no curso
Graduação de Nível Superior em Computação ou informática	Inclusão digital
Graduação de Nível Superior em Administração	Empreendedorismo
Graduação de nível superior em Secretariado Executivo ou Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos ou Secretariado	Técnicas de Recepção
Graduação de nível superior em Sociologia ou, Filosofia ou Pedagogia ou Serviço social ou Psicologia	Ética, Cidadania e Relações Interpessoais
Licenciatura em letras Português	Redação empresarial
Graduação de Nível Superior em Filosofia, Psicologia, Sociologia ou Serviço Social.	Psicologia organizacional
Graduação de nível superior em Arquivologia ou Biblioteconomia ou Secretariado Executivo ou Tecnólogo em Secretariado	Técnicas de Arquivos e Protocolos

OBS: "A área de formação dos professores contratados para ministrar os componentes curriculares do presente curso, deve atender ao descrito na tabela acima, podendo diferir da mesma desde que esteja compatível com edital PRONATEC para o encargo de professor do Curso em questão ou do respectivo Componente Curricular/Área de outro curso."

Equipe técnica	
Área de formação	Cargo
Graduação em licenciatura plena em Pedagogia ou qualquer outra Licenciatura	Orientador Sistêmico
Ensino Médio Completo e/ou Ensino Técnico de Nível Médio na área pretendida.	Apoio às atividades acadêmicas e administrativas

7.2 - Recursos Materiais

7.2.1. INFRAESTRUTURA FÍSICA / EQUIPAMENTOS:

Sala de Aula	Quantidade
Quadro branco	1
Cavalete Flip	1
Projetor de imagem (<i>datashow</i>)	1
Carteiras para os alunos	30
Cadeira para o(a) professor(a)	1
Mesa do professor	1
Quadro de avisos	1
Aparelho vídeo/áudio/TV	1

7.2 RECURSOS INSTRUCIONAIS / MATERIAIS DE EXPEDIENTE:

7.2.1 Kit do Estudante (Para as três turmas) :

Item	Quantidade
Caderno logo Mulheres Mil/IFB/CMB	110
Pasta logo Mulheres Mil/IFB/CMB	110

Borracha apagadora, escrita, plástico de vinil, med. 60X20x10mm, verde ou branca, macia.	110
Caneta esferográfica(azul/preta)	110
Lápis preto2b	110
Marcador de texto	110
Régua comum, plástico cristal, 30cm, rígida	110
Apontador	110
Camiseta Mulheres Mil/IFB/CMB	110
Garrafinha de água/ <i>Squeeze</i>	110
Bolsa logo Mulheres Mil/IFB/CMB	110

7.2.2 Material de Expediente (Professor):

Item	Quantidade
Pincel	15
Apagador	15
Projektor	2
Cartolinas	50
Lápis	15
Fita Adesiva	15
Pasta	15
Camisetas logo Mulheres/IFB/CMB, escrita docente	15
Canetas	15
Cadernos para planejamento logo Mulheres Mil/IFB escrita docentes	15

8 - CRITÉRIOS DE APROVEITAMENTO DE CONHECIMENTOS E EXPERIÊNCIAS ANTERIORES

O aproveitamento de estudos é um processo de legitimação de conhecimentos construídos a partir de experiência de

vida e trabalho ou pela frequência/participação em programas educacionais ou de qualificação social e profissional, sistematizados ou não, que constituem o domínio de um saber sistematizado sob a ótica de parâmetros socialmente estabelecidos.

Podem ser aproveitados:

I. Etapas ou módulos concluídos em cursos técnicos de nível médio mediante apresentação de certificado ou histórico escolar, por aproveitamento de estudos;

II. Etapas ou módulos concluídos em outros cursos FIC, observada a escolaridade mínima estabelecida; e

III. Saberes e competências reconhecidos em processos formais de certificação profissional.

Os aspectos operacionais do aproveitamento de estudos e da certificação de conhecimentos, adquiridos através de experiências vivenciadas previamente ao início do curso, serão trabalhados pela equipe pedagógica da instituição, a partir de parâmetros legais, atendendo as diretrizes específicas da educação profissional.

9. – AVALIAÇÃO E CRITÉRIOS DE CONCLUSÃO DO CURSO

A avaliação do processo de aprendizagem do estudante será realizada de forma contínua e sistemática ao longo do curso com trabalhos individuais ou coletivos, avaliações práticas, orais ou escritas e avaliação final a critério do professor.

A avaliação será dividida em 3 (três) modalidades:

I. AVALIAÇÃO DIAGNÓSTICA – serão utilizadas atividades avaliativas, no início do curso, com o objetivo de verificar o conhecimento prévio do estudante para dar suporte ao professor no replanejamento do conteúdo a ser ministrado.

II. AVALIAÇÃO FORMATIVA – serão utilizadas atividades para avaliar o processo de ensino-aprendizagem, considerando atitudes, participação e desenvolvimento do estudante, além do domínio de conteúdos curriculares e das habilidades e competências.

III. AVALIAÇÃO SOMATIVA – serão utilizadas atividades avaliativas com o objetivo de verificar o resultado do processo de ensino-aprendizagem em sua totalidade, sendo realizadas ao final de cada componente curricular. As avaliações serão direcionadas para a verificação das habilidades e competências. Para aprovação, o estudante deverá ter frequência mínima de **75%** na carga horária total do curso e média final de **5,0 pontos** em cada componente curricular.

10. – CERTIFICADOS

O curso de Qualificação profissional em **Recepcionista** do Instituto Federal de Brasília (IFB) confere aos concluintes aprovados em todas as componentes curriculares e com frequência nas aulas, de acordo com a legislação vigente, o Certificado de Conclusão de Curso.

11. – REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério Da Educação. **Secretaria De Educação Média E Tecnológica. Coordenação Geral De Educação Profissional. Orientações Para A Formulação E Apresentação Dos Planos De Cursos Técnicos.** Com Base Na Resolução CNE/CEB

Nº 04/99.

_____. Ministério da Educação. LDB.LEI Nº 9.394, DE 20 DE DEZEMBRO DE 1996.

DEJOURS, Christophe. **Trabalho, tecnologia e organização**. Editora Blucher, 2008. E-book. ISBN 9788521215417. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788521215417/>. Acesso em: 24 jul. 2023

GOLD, Miriam. **Redação Empresarial- 5ª edição**
Editora Saraiva, 2017. E-book. ISBN 9788547217969. Disponível em:
<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788547217969/>. Acesso em: 24 jul. 2023

MINICUCCI, Agostinho. **Relações humanas: psicologia das relações interpessoais, 6ª edição**
Grupo GEN, 2001. E-book. ISBN 9788522484997. Disponível em:
<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522484997/>. Acesso em: 24 jul. 2023

MURO, Luis D. **Manual Prático de Recepção Hoteleira, 2ª edição**

PIMENTA, Luciana R. **Empresarial para quem odeia empresarial, 1ª edição** Editora Saraiva, 2014. E-book. ISBN 9788502617964. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788502617964/>. Acesso em: 24 jul. 2023.

RESOLUÇÃO CEB N.º 4, DE 8 DE DEZEMBRO DE 1999. **Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação Profissional de Nível Técnico CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO**. Resolução CNE/CEB 4/99. Diário Oficial da União, Brasília, 22 de dezembro de 1999. Seção 1, p. 229.

SANT'ANNA. Ilza Martins. **Por que Avaliar? Como avaliar? Critérios e instrumentos**. Vozes: Petropolis, 1995.

SANTOS, Ana P M.; DIONIZIO, Mayara; LOZADA, Cristiano R.; et al. **Legislação e ética profissional** Grupo A, 2018. E-book. ISBN 9788595029019. Disponível em:
<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788595029019/>. Acesso em: 24 jul. 2023.

SILVA, Cleide Cristina da. **Técnicas de Secretariado - Comunicação Verbal e Escrita, Noções Operacionais e Comportamento Organizacional** Editora Saraiva, 2014. E-book. ISBN 9788536517971. Disponível em:
<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788536517971/>. Acesso em: 24 jul. 2023

VELLOSO, Fernando. **Informática - Conceitos Básicos**. Grupo GEN, 2017. E-book. ISBN 9788595152557. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788595152557/>. Acesso em: 24 jul. 2023.

12. - Casos Omissos

Os casos omissos serão resolvidos pela coordenação geral e multidisciplinar do Programa Mulheres Mil/Bolsa Formação/PRONATEC/IFB juntamente com a Pró-Reitora de Extensão e Cultura – PREX.

Documento assinado eletronicamente por:

- **Vanessa de Deus de Mendonca, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO**, em 23/01/2024 11:42:49.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 23/01/2024. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifb.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 518437

Código de Autenticação: 96cf244936



Campus Taguatinga
QNM 40 A/E 01, None, TAGUATINGA NORTE,
TAGUATINGA / DF, CEP 72.146-050
(61) 2103-2200