



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

PLANO DE CURSO

1 IDENTIFICAÇÃO DO CURSO

Denominação do curso	Curso de Qualificação Profissional em Recepcionista
Eixo tecnológico	Gestão e Negócios
Ocupações CBO associadas	4221-05 – Recepcionista, em geral
Carga horária total	200 horas-relógio 240 horas-aula
Duração do curso	5 meses
Área de abrangência	Região Administrativa de Sobradinho
Local da oferta	Campus Gama
Público-Alvo	Jovens participantes do projeto PRONASCI
Requisitos de ingresso	Escolaridade mínima: Ensino Fundamental II (6º ao 9º ano) incompleto Idade mínima: 15 anos
Forma de ingresso	Selecionados pela equipe multidisciplinar do PRONASCI
Modalidade de ensino	Presencial
Número de vagas oferecidas por processo seletivo	35 vagas
Certificado a ser emitido	Certificado de Qualificação Profissional em Recepcionista

2 JUSTIFICATIVA

O setor de serviços possui grande relevância econômica no Distrito Federal, abrangendo empresas públicas e privadas, clínicas, hospitais, hotéis, instituições educacionais, escritórios e estabelecimentos comerciais que demandam profissionais qualificados para atuar no atendimento ao público e na organização dos fluxos de recepção.

O profissional recepcionista desempenha papel fundamental na comunicação entre a instituição e seus usuários, sendo responsável pelo primeiro atendimento e pela orientação dos clientes, contribuindo diretamente para a imagem institucional e para a qualidade dos serviços prestados.

Nesse contexto, o curso de Qualificação Profissional em Recepcionista busca promover formação inicial voltada ao desenvolvimento de competências relacionadas ao atendimento presencial, telefônico e virtual, organização administrativa, postura profissional, ética e utilização de ferramentas tecnológicas aplicadas às rotinas de recepção.

A oferta do curso contribui para a inclusão social, qualificação profissional e ampliação das possibilidades de inserção no mundo do trabalho, atendendo às demandas do eixo tecnológico de Gestão e Negócios.

3 OBJETIVOS

3.1 Objetivo Geral

Qualificar profissionais para atuar na recepção e no atendimento ao público em organizações públicas e privadas, utilizando técnicas de comunicação, atendimento e rotinas administrativas com qualidade, ética, eficiência e responsabilidade profissional.

3.2 Objetivos Específicos

Desenvolver habilidades de comunicação oral, escrita e interpessoal;

Capacitar os estudantes para atendimento presencial, telefônico e virtual;

Promover conhecimentos sobre postura profissional e ética no ambiente de trabalho;

Desenvolver competências relacionadas às rotinas administrativas e organização da recepção;

Utilizar ferramentas básicas de informática aplicadas ao atendimento;

Estimular atitudes de cordialidade, responsabilidade e excelência no atendimento ao cliente;

Desenvolver autonomia, organização e trabalho em equipe.

4 REQUISITOS E FORMAS DE ACESSO

O ingresso no curso ocorrerá por meio de seleção, conforme edital do programa PRONASCI.

Requisitos:

Escolaridade mínima: Ensino Fundamental II incompleto;

Idade mínima: 15 anos;

Não há exigência de experiência profissional anterior.

5 PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO

O profissional Recepcionista estará apto a:

Recepcionar e atender diferentes públicos por meio de diversos canais de comunicação;

Prestar informações com clareza, cordialidade e objetividade;

Organizar fluxos de atendimento e encaminhamento de pessoas;

Operar sistemas básicos de comunicação e informática;

Executar rotinas administrativas relacionadas à recepção;

Organizar documentos, agendas e informações;

Atuar com ética, postura profissional e foco na satisfação do cliente;

Promover qualidade e excelência no atendimento presencial, telefônico e virtual.

6 ORGANIZAÇÃO CURRICULAR

6.1 Matriz Curricular

Componente Curricular	Carga Horária em Horas-Aula		Carga Horária em Horas-Relógio		Nº de aulas por semana	
	Presencial	A distância	Presencial	A distância		
Comunicação e Atendimento ao Cliente	60 h/a	-	50 h	-	4	
Postura Profissional e Relações Interpessoais	36 h/a	-	30 h	-	3	
Rotinas Administrativas e Organização da Recepção	60 h/a	-	50 h	-	4	
Informática Básica Aplicada à Recepção	24 h/a	-	20 h	-	2	
Ética, Cidadania e Mundo do Trabalho	24 h/a	-	20 h	-	2	
Atividades Complementares	36 h/a	-	30 h	-	3	
Total	240 h/a	-	200 h	-		
					Horas-Aula	Horas-Relógio
Carga Horária Total do Curso					240 h/a	200 h

6.2 Ementário

Componente Curricular: Comunicação e Atendimento ao Cliente Carga Horária: 50 horas-relógio
Habilidades Realizar atendimento presencial, telefônico e virtual; Aplicar técnicas de comunicação eficaz; Desenvolver atendimento humanizado e de qualidade.

Bases Tecnológicas

Comunicação verbal e não verbal;

Técnicas de atendimento;

Atendimento telefônico;

Atendimento digital;

Qualidade no atendimento;

Perfil e comportamento do cliente;

Técnicas de recepção.

Bibliografia

KOTLER, Philip. Administração de Marketing. Pearson.

CHIAVENATO, Idalberto. Recursos Humanos. Atlas.

Componente Curricular: Postura Profissional e Relações Interpessoais

Carga Horária: 30 horas-relógio

Habilidades

Demonstrar postura profissional adequada;

Desenvolver relações interpessoais no ambiente profissional;

Trabalhar em equipe com ética e responsabilidade.

Bases Tecnológicas

Ética profissional;

Apresentação pessoal;

Inteligência emocional;

Trabalho em equipe;

Relações interpessoais;

Comunicação organizacional.

Bibliografia

MOSCOVICI, Fela. Desenvolvimento Interpessoal. José Olympio.

BOOG, Gustavo. Manual de Gestão de Pessoas e Equipes. Gente.

Componente Curricular: Rotinas Administrativas e Organização da Recepção

Carga Horária: 50 horas-relógio

Habilidades

Organizar documentos e informações;

Executar rotinas administrativas básicas;

Controlar fluxos de atendimento e agenda.

Bases Tecnológicas

Arquivamento;

Organização da recepção;

Agendamento;

Controle de documentos;

Fluxos administrativos;

Redação básica empresarial.

Bibliografia

MAXIMIANO, Antônio Cesar Amaru. Introdução à Administração. Atlas.

RIBEIRO, Antônio de Lima. Gestão Administrativa. Saraiva.

Componente Curricular: Informática Básica Aplicada à Recepção

Carga Horária: 20 horas-relógio

Habilidades

Utilizar ferramentas básicas de informática;

Elaborar documentos simples;

Utilizar recursos digitais de comunicação.

Bases Tecnológicas

Sistema operacional;

Editor de texto;

Planilhas eletrônicas; Internet e e-mail; Ferramentas digitais de atendimento; Noções de plataformas corporativas.
Bibliografia VELLOSO, Fernando de Castro. Informática: Conceitos Básicos. Elsevier. MANZANO, André Luiz. Estudo Dirigido de Informática Básica. Érica.

Componente Curricular: Ética, Cidadania e Mundo do Trabalho Carga Horária: 20 horas-relógio
Habilidades Compreender direitos e deveres profissionais; Desenvolver atitudes cidadãs; Reconhecer a importância da ética no ambiente profissional.
Bases Tecnológicas Ética e cidadania; Direitos trabalhistas; Mercado de trabalho; Empregabilidade; Responsabilidade profissional.
Bibliografia NALINI, José Renato. Ética Geral e Profissional. RT. MARTINS, Sérgio Pinto. Direito do Trabalho. Atlas.

Componente Curricular: Atividades Complementares Carga Horária: 30 horas-relógio
Habilidades Aplicar conhecimentos adquiridos durante o curso;

Resolver situações práticas relacionadas ao atendimento e recepção; Desenvolver autonomia e postura profissional.
Bases Tecnológicas Simulação de atendimento; Estudos de caso; Trabalho em equipe; Situações-problema; Apresentação de soluções práticas.
Bibliografia MAXIMIANO, Antônio Cesar Amaru. Introdução à Administração. Atlas. RIBEIRO, Antônio de Lima. Gestão Administrativa. Saraiva.

6. 3 Orientações Metodológicas

O curso será desenvolvido por meio de aulas expositivas dialogadas, atividades práticas, estudos de caso, simulações de atendimento, dinâmicas em grupo, oficinas e utilização de recursos tecnológicos.

As estratégias metodológicas buscarão integrar teoria e prática, estimulando a participação ativa dos estudantes e o desenvolvimento das competências previstas no perfil profissional de conclusão.

Serão utilizados recursos audiovisuais, laboratório de informática, atividades colaborativas e exercícios contextualizados com situações reais do ambiente profissional.

A avaliação ocorrerá de forma contínua e processual, considerando:

Frequência mínima conforme normas institucionais;

Participação nas atividades;

Desempenho nas atividades práticas e teóricas;

Desenvolvimento das competências profissionais;

Projeto integrador final.

7 CRITÉRIOS DE APROVEITAMENTO DE CONHECIMENTOS E EXPERIÊNCIAS ANTERIORES

Poderão ser aproveitados conhecimentos e experiências anteriores mediante avaliação diagnóstica, análise documental ou realização de atividades práticas e teóricas que comprovem domínio das competências previstas nos componentes curriculares do curso.

O aproveitamento de estudos seguirá as normas institucionais vigentes, observando critérios de equivalência de conteúdos, carga horária e competências desenvolvidas.

8 CRITÉRIOS E PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO DE APRENDIZAGEM

A avaliação da aprendizagem será realizada de forma diagnóstica, formativa e somativa, acompanhando continuamente o desenvolvimento das competências profissionais previstas no curso.

Serão observados, além da aquisição de conhecimentos, o desenvolvimento de habilidades, atitudes e

competências relacionadas ao perfil profissional do recepcionista, considerando aspectos como ética, postura profissional, organização, comunicação, responsabilidade, trabalho em equipe e capacidade de resolução de problemas.

Serão utilizados, entre outros, os seguintes instrumentos de avaliação:

Atividades individuais e em grupo; exercícios teóricos e práticos; estudos de caso; simulações de atendimento presencial, telefônico e virtual; produção de documentos administrativos;

Os estudantes com dificuldades de aprendizagem poderão participar de atividades de recuperação paralela ao longo do desenvolvimento do curso, visando à consolidação das competências previstas.

A avaliação será expressa por meio de nota de 0 (zero) a 10 (dez).

Será considerado aprovado o estudante que obtiver:

nota final igual ou superior a 6,0 (seis) em cada componente curricular; e frequência mínima de 75% (setenta e cinco por cento) da carga horária de cada componente curricular, conforme previsto na legislação vigente e nas normas acadêmicas do Instituto Federal de Brasília.

apresentações orais; participação em aulas e oficinas; projeto integrador ou atividade prática final.

9 BIBLIOTECA, INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS E LABORATÓRIOS

Instalação/Recurso	Quantidade
Salas de aula climatizadas	02
Laboratório de Informática	01
Biblioteca	01
Sala de Professores	01
Sala de Coordenação	01
Auditório	01
Projeto multimídia (Datashow)	05
Computadores no laboratório	30
Notebook para docente	05
Impressora multifuncional	02
Tela de projeção	05
Caixa de som multimídia	02

Acesso à internet banda larga	Disponível
Rede Wi-Fi institucional	Disponível
Quadro branco	05
Mesas e cadeiras para estudantes	Conforme capacidade das salas

Biblioteca	
Descrição da Localização	Biblioteca do Campus Gama do Instituto Federal de Brasília.
Área	Espaço destinado ao atendimento da comunidade acadêmica, contemplando acervo físico, espaço de estudos e consulta.
Quantidade (aproximada) de livros por eixo tecnológico ou por curso	Acervo composto por livros das áreas de: Gestão e Negócios; Administração; Atendimento ao Cliente; Comunicação; Informática; Relações Humanas; Ética e Cidadania.
Assinaturas de revistas especializadas e de revistas científicas	Acesso ao Portal de Periódicos CAPES e demais bases eletrônicas disponibilizadas pelo IFB.
Títulos disponíveis aos estudantes	Acervo atualizado de livros técnicos, obras de referência, periódicos impressos e digitais relacionados ao eixo tecnológico de Gestão e Negócios.
Computadores disponíveis	XX computadores para pesquisa acadêmica e acesso à internet.
Salas de estudo	Espaço para estudo individual; Espaço para estudo em grupo.

Acessibilidade para pessoas com deficiência	acesso por rampas; mobiliário acessível; sanitários adaptados; computadores com recursos de acessibilidade, conforme disponibilidade institucional.
Recursos a serem adquiridos e/ou atualizados (se houver)	Aquisição periódica de bibliografia atualizada e ampliação dos recursos tecnológicos conforme disponibilidade orçamentária.
Outras informações pertinentes	Os estudantes terão acesso ao sistema de empréstimo domiciliar, consulta ao catálogo eletrônico e aos serviços oferecidos pela biblioteca institucional.

10 PERFIL DE PROFESSORES, INSTRUTORES E TÉCNICOS

Corpo Docente que Atuará no Curso				
Nome	Área	Titulação	Componente(s) que ministrará no curso	Regime de Trabalho (40h ou 20h)
A definir	Administração	Graduação com especialização, mestrado ou doutorado	Comunicação e Atendimento ao Cliente	40h
A definir	Administração/Gestão	Graduação com especialização, mestrado ou doutorado	Rotinas Administrativas e Organização da Recepção	40h
A definir	Psicologia, Gestão de Pessoas ou áreas afins	Graduação com especialização, mestrado ou doutorado	Postura Profissional e Relações Interpessoais	20h ou 40h
A definir	Informática	Graduação em Computação ou áreas afins	Informática Básica Aplicada à Recepção	40h
A definir	Administração, Direito ou Ciências Humanas	Graduação com especialização, mestrado ou doutorado	Ética, Cidadania e Mundo do Trabalho	20h ou 40h

Pessoal Técnico que Atuará no Curso	
Nome	Cargo
A definir	Coordenador(a) do Curso
A definir	Assistente Administrativo
A definir	Técnico em Assuntos Educacionais
A definir	Bibliotecário(a)
A definir	Técnico de Laboratório de Informática

11 CERTIFICADOS A SEREM EMITIDOS

Será concedido ao estudante que concluir com aproveitamento todos os componentes curriculares do curso e cumprir a frequência mínima exigida o Certificado de Qualificação Profissional em Recepcionista, correspondente à carga horária total de 200 horas-relógio (240 horas-aula).

A certificação será emitida pelo Instituto Federal de Brasília, observando as normas institucionais vigentes e a legislação aplicável à Educação Profissional e Tecnológica.

12 REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996.** Estabelece as Diretrizes e Bases da Educação Nacional.

BRASIL. **Lei nº 13.005, de 25 de junho de 2014.** Aprova o Plano Nacional de Educação.

BRASIL. **Catálogo Nacional de Cursos de Qualificação Profissional (CNQ).** Ministério da Educação.

BRASIL. **Classificação Brasileira de Ocupações – CBO.** Ministério do Trabalho e Emprego.

BRASIL. Ministério da Educação. **Diretrizes Curriculares Nacionais Gerais para a Educação Profissional e Tecnológica.**

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos: o capital humano das organizações.** São Paulo: Atlas.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de Marketing.** Pearson.

MAXIMIANO, Antônio Cesar Amaru. **Introdução à Administração.** São Paulo: Atlas.

MOSCOVICI, Fela. **Desenvolvimento Interpessoal.** Rio de Janeiro: José Olympio.

NALINI, José Renato. **Ética Geral e Profissional.** São Paulo: Revista dos Tribunais.

RIBEIRO, Antônio de Lima. **Gestão Administrativa.** São Paulo: Saraiva.

VELLOSO, Fernando de Castro. **Informática: Conceitos Básicos.** Rio de Janeiro: Elsevier.

MANZANO, André Luiz N. G. **Estudo Dirigido de Informática Básica.** São Paulo: Érica.

Documento assinado eletronicamente por:

- **Mirian Emilia Nunes da Silva Ferreira**, TECNICO EM ASSUNTOS EDUCACIONAIS, em 02/07/2026 18:42:36.
- **Jammilly Mikaela Fagundes Brandao**, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 07/07/2026 15:07:15.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 29/05/2026. 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: 700853

Código de Autenticação: 913ff85bff



Campus Brasília
Via L2 Norte, SGAN 610, Módulo D, E, F e G., 1, Asa
Norte, BRASÍLIA / DF, CEP 70.830-450
(61) 2193-8055