

MULHERES AIL

Educação, Cidadania e Desenvolvimento Sustentável

**PROJETO POLÍTICO
PEDAGÓGICO**

RECEPCIONISTA
Campus Manaus Zona Leste



INSTITUTO FEDERAL
Amazonas

PROEX
Pró-Reitoria
de Extensão

PROJETO PEDAGÓGICO DA FORMAÇÃO INICIAL E CONTINUADA

CURSO RECEPCIONISTA

MODALIDADE: PRESENCIAL

PROGRAMA MULHERES MIL

Manaus - AM
Outubro/2023

Luís Inácio Lula da Silva
Presidente da República

Camilo Santana
Ministro da Educação

Jaime Cavalcante Alves
Reitor do IFAM

Rosângela Santos da Silva
Pró-Reitora de Ensino

Paulo Henrique Rocha Aride
Pró-Reitor de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação

Maria Francisca Morais de Lima
Pró-Reitora de Extensão

Adanilton Rabelo de Andrade
Pró-Reitor de Administração e Planejamento

Leandro Amorim Damasceno
Pró-Reitor de Gestão de Pessoas

David Washington Freitas Lima
Diretor Geral do Campus Manaus Zona Leste

Anna Cássia Souza da Silva
Diretor de Ensino do Campus Manaus Zona Leste

Isadora Karolina Freitas de Souza
Coordenador de Extensão do Campus Manaus Zona Leste

EQUIPE RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO

Nome	Função
Roseane de Souza Mendes	
Mara Suzenir Lemos de Souza Marcellino	

RESPONSÁVEL PELA REVISÃO PEDAGÓGICA

Nome	Função
Aline Zorzi Schultheis de Freitas	Pedagoga

SUMÁRIO

1	DADOS DA INSTITUIÇÃO	6
1.1	DADOS DO CAMPUS	6
2	APRESENTAÇÃO DO CURSO.....	7
3	INTRODUÇÃO.....	7
4	DIAGNÓSTICO DO TERRITÓRIO EM QUE O CURSO SERÁ DESENVOLVIDO	9
5	JUSTIFICATIVA	11
6	OBJETIVOS DO CURSO	12
6.1	OBJETIVO GERAL	12
6.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
7	PÚBLICO-ALVO.....	13
8	METODOLOGIA.....	13
9	REQUISITO E MECANISMO DE ACESSO AO CURSO.....	17
10	PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO	17
11	MATRIZ CURRICULAR	18
12	EMENTAS	19
13	AVALIAÇÃO	30
14	REQUISITOS PARA CERTIFICAÇÃO	32
	REFERÊNCIAS	33
	ANEXO I – LISTA DE MATERIAIS NECESSÁRIOS PARA REALIZAÇÃO DO CURSO	34

1 DADOS DA INSTITUIÇÃO

CNPJ	10.792.928/0001-00
Razão Social	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas
Esfera Administrativa	Federal
Endereço	Rua Ferreira Pena, 1109, Centro.
Cidade/UF/CEP	Manaus, AM, 69025-010
Telefone	(92) 3306-0000
Coordenador do Projeto	Antônia de Jesus Andrade Braga e Rosiene Barbosa Sena
Site de Instituição	www.ifam.edu.br

1.1 DADOS DO CAMPUS

CNPJ	10.792.928/0004-52
Razão Social	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas – Campus Manaus Zona Leste
Endereço	Rua Alameda Cosme Ferreira, 8045 - Bairro Gilberto Mestrinho
Cidade/UF/CEP	Manaus/AM/69083-000
Contato	roseane.mendes@ifam.edu.br mara.marcellino@ifam.edu.br
Site de Instituição	http://www2.ifam.edu.br
Gestor de Extensão do Campus	Isadora Karolina Freitas de Souza
Site do Campus	http://www2.ifam.edu.br/campus/cmzl

2 APRESENTAÇÃO DO CURSO

Nome do Curso	Curso de Recepcionista
Características do Curso FIC	(x) Curso Formação Inicial () Carga Horária igual ou superior a 160h () Curso Formação Continuada (CH mínima 40h) () Curso de Aperfeiçoamento () Carga Horária mínima de 180h e inferior a 360h
Eixo Tecnológico	Gestão e Negócios
Carga Horária Total	160h
Número de Vagas	30
Escolaridade mínima	Ensino Fundamental
Data Início e Término – Turma 1	26/02 a 14/06/2024
Dias da semana	Terça a quinta
Horário	14h00 às 17h00
Forma de Ingresso	Seleção Pública
Turno	Vespertino
Modalidade da Oferta	Presencial
Frequência de oferta	Única
Local das aulas	IFAM <i>campus</i> Manaus Zona Leste

3 INTRODUÇÃO

O Instituto Federal de Educação, Ciências e Tecnologia do Amazonas - IFAM, constituído a partir da fusão entre o Centro Federal de Educação Tecnológica do Amazonas, a Escola Agrotécnica Federal de Manaus e a Escola Agrotécnica Federal de São Gabriel da Cachoeira, instituições da Rede Federal de Educação Profissional, que dentro de suas especificidades sempre trabalharam para definir as suas políticas de Educação Profissional em função das necessidades do mundo do trabalho, tendo a preocupação também, no momento da preparação dos Planos de Curso, em definir um elenco de atividades capazes de satisfazerem as demandas, local e regional, do mundo do trabalho. Entretanto, com a rapidez com que se processam as mudanças no mundo do trabalho em consequência da inovação tecnológica e da

globalização da economia, não basta somente identificar necessidades do mundo do trabalho, mas também é preciso analisar as suas tendências para assegurar que os programas de formação profissional venham realmente ao encontro das constantes inovações e dos perfis profissionais requeridos a curto, a médio e a longo prazo.

A criação dos Institutos tem um importante papel na articulação dessas ações, buscando contribuir para o desenvolvimento regional mediado pela ciência e a tecnologia, construindo novas possibilidades e estratégias de inclusão social. Nesse caminho, o Programa Mulheres Mil, tem um importante papel, criando a possibilidade para jovens e adultas trabalhadoras buscarem uma formação profissional e dessa maneira se inserirem no mundo do trabalho.

Dessa maneira, o IFAM Campus Manaus Zona Leste pensando na jovem e adulta trabalhadora do, e entendo que a garantia da “empregabilidade” está não somente na capacidade de se obter um emprego, mas, sobretudo, em se manter em um mundo de trabalho em constante mutação. Deste processo, nasce a exigência de um novo perfil do trabalhador: capaz não apenas de “fazer”, mas de “pensar” e “aprender” continuamente.

O presente documento constitui o Projeto Pedagógico do Curso de Formação Inicial e Continuada (FIC) em RECEPCIONISTA, na modalidade presencial. Este projeto pedagógico de curso se propõe a contextualizar e a definir as diretrizes pedagógicas para o respectivo curso no âmbito do Instituto Federal do Amazonas.

A Lei nº 13.415/2017, conhecida como Lei do Novo Ensino Médio, alterou o art. 36 da Lei de Diretrizes e Bases da Educação (Lei 9.394/1996), indicando que o currículo do Ensino Médio passou a ser composto pela Base Nacional Comum Curricular (BNCC) e por itinerários formativos. Um dos cinco itinerários previstos é o da Formação Técnica e Profissional (FTP), a Educação Profissional e Tecnológica (EPT) do Ensino Médio.

Os cursos de formação inicial e continuada favorecem a qualificação profissional e o desenvolvimento profissional de trabalhadores nos mais variados níveis de escolaridade e de formação. São cursos ancorados na teoria-prática e tem como princípio educativo o trabalho. Visa uma formação profissional emancipatória, considerando os diversos aspectos da formação humana integral.

Com a oferta do Curso FIC em Recepcionista, o IFAM Campus Manaus Zona Leste visa promover a elevação da escolaridade, a atualização profissional e dispor ao Município mão de obra qualificada, cabendo às pessoas beneficiadas com essa iniciativa a tarefa de irradiar o

uso das tecnologias de informação. O público alvo são mulheres jovens e adultas que já concluíram o Ensino Fundamental.

Pretende-se, portanto, a partir deste Curso, oportunizar uma formação que integre as dimensões constitutivas do ser humano, favorecendo a inserção no mundo do trabalho, tendo em vista o avanço tecnológico e a informatização das atividades nos estabelecimentos comerciais, industriais, bancários, dentre outras atividades, suscitando novos empregos para a população local, consolidando assim, o exercício da cidadania e a necessidade constante de qualificação pessoal e profissional.

Em um processo que está em constante alteração, o IFAM já conta com catorze *campi* e três *campi* avançados, proporcionando um ensino profissional de qualidade a todas as regiões do Estado do Amazonas. Em Manaus encontram-se os três *campi* existentes desde sua criação e o Campus Manaus Zona Leste do Instituto Federal integra o programa de expansão da rede federal de educação profissional e tecnológica na região norte do país. Na atual estrutura, oferta Cursos Técnicos de Nível Médio na Forma Integrada, na Forma Subsequente, na Modalidade EJA-PROEJA, além de Cursos de Graduação e de Pós-graduação.

4 DIAGNÓSTICO DO TERRITÓRIO EM QUE O CURSO SERÁ DESENVOLVIDO

O referido Projeto tem como objetivo geral ir além da leitura da realidade da Colônia Antônio Aleixo, sua meta é promover ações sócio-educativas voltadas para a construção da cidadania do público feminino, bem como, apoiá-los na luta pelos direitos humanos e sociais, buscando, dessa forma, soluções coletivas para os problemas locais, com a realização dos cursos.

O mapeamento do público alvo foi realizado conjuntamente pelo órgão municipal SEMASC e CRAS que é responsáveis pela Vigilância Socioassistencial e pela Rede Socioassistencial e pelas Instituições Ofertantes, que identificam as mulheres com perfil socioeconômico em situações de vulnerabilidade, como: pobreza acentuada, violência, baixo nível de escolaridade, na condição de chefes de família, histórico de emprego com baixa remuneração e condições adversas, inexistência ou fragilidade da estrutura de apoio familiar, entre outros.

O número de famílias cadastradas é de 6.258, sendo 71,1% da renda familiar providas por mulheres e apenas 28,9% por homens. A renda per capita das famílias no bairro é de 60,6% de extrema pobreza, 11,7% de pobreza, 10,0% de baixa renda e 17,7% acima de 1/2 salário mínimo.

A ação tem a proposta de qualificar o público alvo e abordar temas como: cidadania, relações humanas, ética, saúde da mulher, mental, qualidade de vida, oratória, expressão corporal e verbal, educação financeira, inclusão digital, noções de empreendedorismo, direitos e deveres do trabalhador. Realização de práticas e promoção de palestras educativas.

Espera-se que a promoção desses cursos contribua na vida dessas mulheres que participarão dos mesmos, auxiliando na descoberta das mesmas, como cidadãs, que têm direitos, além de melhorar sua autoestima, empoderamento e as relações com seus familiares e amigos, e estimular o retorno para os bancos escolares em busca de mais conhecimento em outras etapas e áreas.

Embora as mulheres passem a ocupar lugar de fala na ciência, na economia, na política, nas artes, na indústria, nos movimentos sociais e na comunicação, por meio de lutas em favor da construção de políticas públicas específicas para assegurar seus direitos e compensar as desvantagens enfrentadas na sociedade marcadamente machista em que vivemos, muitas desigualdades persistem e pressionam por políticas de apoio que contribuam para que as mulheres, sobretudo aquelas com baixa escolaridade, possam construir melhores condições de vida para si e suas famílias, principalmente as que se encontram em vulnerabilidade social.

A infraestrutura a ser utilizada serão as dependências do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas - Campus Manaus Zona Leste, onde possui na sua infraestrutura, espaços físicos que atenderá ao público com conforto e bem estar, pois dispõe de salas climatizadas, com recursos tecnológicos, banheiros, laboratórios de informática, auditórios, refeitórios, quadra poliesportivas, ambientes livres para a realização de práticas e dinâmicas que enriquecerão os encontros.

A ação tem a proposta de qualificar o público alvo e abordar temas como: cidadania, relações humanas, ética, saúde da mulher, mental, qualidade de vida, oratória, expressão corporal e verbal, educação financeira, inclusão digital, noções de empreendedorismo, direitos e deveres do trabalhador. Realização de práticas e promoção de palestras educativas.

Espera-se que a promoção desses cursos contribua na vida dessas mulheres que

participarão dos mesmos, auxiliando na descoberta das mesmas, como cidadãs, que têm direitos, além de melhorar sua autoestima, empoderamento e as relações com seus familiares e amigos, e estimular o retorno para os bancos escolares em busca de mais conhecimento em outras etapas e áreas.

5 JUSTIFICATIVA

O diagnóstico foi realizado no bairro da Colônia Antônio Aleixo, que é um bairro do município de Manaus, capital do estado do Amazonas. Localiza-se na Zona Leste da cidade distante 20km em linha reta do centro da cidade. Entretanto, na sociedade manauara ainda vige a discriminação do bairro e de seus moradores.

O rico diálogo entre o IFAM e a Secretária Municipal da Mulher, Assistência Social e Cidadania (SEMASC) e as lideranças comunitárias do bairro (Projeto Morhan, O pequeno Nazareno, Sempre Amigos (idosos), Moradia e Cidadania), foi possível traçar a proposta ora apresentada, para o processo de transformação através da educação continuada e do apoio a essas comunidades.

Ainda que a mulher tenha obtido relevantes conquistas na luta por igualdade de direitos entre homens e mulheres, as mulheres em nosso país ainda sofrem abusos incessantes e perdas danos, tanto no ambiente familiar como no mundo da educação e do trabalho.

Portanto, o ensino profissionalizante deve atender também as demandas por qualificação e requalificação profissional da população adulta de baixa escolaridade, excluídos da educação regular, por intermédio de uma rede específica de cursos de curta duração, visando à formação inicial e continuada do trabalhador, entendendo ser mais uma função da escola, como elaboradora de propostas que colaborem com a emancipação do sujeito coletivo.

O Programa Mulheres Mil é iniciativa da Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica do Ministério da Educação (SETEC/MEC) e teve sua primeira oferta em caráter piloto em 2007 em parceria com o Governo Canadense. Em 2011 o Programa foi reconhecido nacionalmente e teve oferta por meio do PRONATEC. Diante dos resultados positivos de ofertas anteriores, em 2013 o Ministério da Educação por meio da SETEC, institucionalizou o Programa Mulheres Mil por meio da Portaria nº 725, de 13 de abril de 2023. A proposta apresenta a metodologia Mulheres Mil - Sistema de Acesso, Permanência e Êxito, desenvolvida

para acolher mulheres que se encontram em diversos contextos sociais de marginalização e vulnerabilidade social e incluí-las no processo educacional e no mundo do trabalho.

O Instituto Federal do Amazonas que tem como objetivo oferecer educação pública gratuita e de qualidade, buscando o desenvolvimento social, tecnológico e econômico do país e da região, está ampliando sua atuação em diferentes municípios do Estado, com a oferta de cursos abrangendo diversas áreas profissionais, de acordo com as necessidades locais.

O IFAM Campus Manaus Zona Leste buscando a transformação da realidade local propõe a oferta do Curso de Formação Continuada de Recepcionista, assim, em conformidade com os ordenamentos legais, de modo particular a Lei nº 9.394/1996 (LDB), atualizada pela Lei nº 11.741/08, e a Lei nº 13.005/2014 que aprova o Plano Nacional de Educação – PNE para o decênio de 2014 – 2024, encadear educação, trabalho e práticas sociais integrando aos diferentes níveis e modalidades de educação e às dimensões do trabalho, da ciência e da tecnologia, disponibilizando ainda uma Educação Profissional que valorize as experiências extra - escolares e que mantenha uma relação vinculada com a comunidade e o mundo do trabalho.

A oferta deste curso justifica-se por almejar “uma formação que permita a mudança de perspectiva de vida por parte do aluno; a compreensão das relações que se estabelecem no mundo do qual ele faz parte; a ampliação de sua leitura de mundo e a participação efetiva nos processos sociais.” (BRASIL, 2009, p. 5). Por fim justifica-se ainda pela escassez de mão de obra qualificada e a crescente demanda do nosso estado por este tipo de profissional.

6 OBJETIVOS DO CURSO

6.1 OBJETIVO GERAL

Propor estratégias para a inclusão social, educativa, profissional e tecnológica de mulheres em vulnerabilidade social da cidade de Manaus, para que possam ser inseridas no mundo do trabalho.

6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Promover o conhecimento educacional e técnico profissional;

- Colaborar no desenvolvimento do empoderamento;
- Planejar estratégias na ajuda da reconstrução da autoestima;
- Fortalecer o espírito empreendedor;
- Favorecer a Inclusão social e funcional;
- Conhecer Direitos e Deveres sociais e profissionais;
- Melhorar as relações humanas.

7 PÚBLICO-ALVO

O Programa Mulheres Mil tem como objetivo atender mulheres a partir de 16 anos, prioritariamente, em situação de vulnerabilidade social e econômica, em contexto de pobreza e extrema pobreza; baixo grau de escolarização ou nenhuma escolarização; responsáveis pelo cuidados das/os filhas/os e ou familiares; pelos cuidados da casa; vítimas de violência; observando as questões de desigualdade racial e étnica; de orientação sexual e identidade de gênero; geracional; de deficiência; de classe social etc.

8 METODOLOGIA

O curso será desenvolvido utilizando a metodologia de Acesso, Permanência e Êxito. No âmbito do Programa, o acesso está intrinsecamente relacionado à criação de condições para que as mulheres em situação de vulnerabilidade possam acessar os cursos ofertadas. Portanto, relaciona-se com a garantia do direito ao acesso à escolaridade, ao conhecimento, à tecnologia e à inovação gerados pela sociedade.

Tendo como base os princípios pedagógicos da dialogicidade, problematização, igualdade e empoderamento, o acesso à instituição passa a ser concebido como um instrumento de inclusão, promotor de permanência no ambiente escolar, com êxito e sustentabilidade, dada a mudança de concepção de acesso seletivo para um acesso inclusivo e afirmativo (BRASIL, 2023, p. 18)

Assim, o acesso relaciona-se com a identificação de saberes da experiência, por isso a necessidade de aproximação com os territórios. Para isso, foi realizado, antes da elaboração deste PPC um diagnóstico dos territórios em que as mulheres estão inseridas, a fim de reconhecer as características de cada território e assim definir com as mulheres a oferta do curso.

Além do diagnóstico dos territórios é importante identificar os saberes e experiências em nível individual e coletivo. Para isso será utilizado o instrumento pedagógico

Mapa da Vida.

O Mapa da Vida é um processo que coloca em perspectiva duas dimensões: a coletiva e a individual com o objetivo de potencializar o sujeito como autor e protagonista da história da sua vida e de seu grupo, visando criar oportunidade e ambiente para a troca de experiências de vida, para que elas possam ser compartilhadas e então devidamente registradas, validadas e valorizadas (BRASIL, 2023, p. 23)

Assim, o mapa da vida é uma ferramenta de diálogo com o território e com as mulheres. Por meio do mapa da vida serão identificadas necessidades coletivas que apontam a necessidade de possíveis parcerias, organização institucional, etc.

O mapa de vida como elemento individual oportuniza as mulheres narrarem suas trajetórias pessoais e reconhecerem saberes já construídos.

Segundo o Guia Metodológico do Programa Mulheres Mil (BRASIL, 2023), algumas perguntas podem ser utilizadas na realização da dinâmica do Mapa da Vida:

- Quais os principais fatos de sua vida?
- Quais são as pessoas significativas?
- Quais foram as rupturas e por que aconteceram?
- Quais foram as lutas e condições de existência dos seus antepassados?
- Quais saberes foram transmitidos por eles para você?
- Que valores orientam a sua vida?
- Quais e como foram suas experiências na escola?
- Quais são suas experiências no mundo do trabalho?
- Quais os seus sonhos?

No curso em questão o Mapa da Vida será aplicado no início do curso e deverá ter a participação de todos os professores e equipe multidisciplinar que atuará junto com as mulheres. Ressalta-se a importância dessa atividade ser realizada em espaços acolhedores e contar com a participação de psicólogos e assistentes sociais. Para desenvolvê-la, pode-se fazer uso de diferentes instrumentos: fotografias, colagens, recortes de revistas, mapas, escritas de texto etc. Após a feitura do Mapa da Vida, deve-se estimular o grupo para compartilhá-lo entre elas. Para o processo de formação, é o momento em que a equipe multidisciplinar adentra as histórias individuais, devendo identificar temas importantes para serem incluídos no Curso, bem como os saberes e expectativas das mulheres em relação à qualificação profissional.

O mapa da vida também será utilizado como ferramenta pedagógica durante o curso. “No que concerne à qualificação profissional, o Mapa da Vida pode ser aplicado para identificar as experiências prévias de trabalho e as possibilidades de articulação com uma determinada área de trabalho e ou geração de renda” (BRASIL, 2023, p 25).

São sugestões de dinâmicas a serem realizadas:

- Roda de conversa: Promover discussões em grupo sobre as dificuldades nos processos de aprendizagem e as demandas de conteúdos e debates. Incentivar as alunas a compartilharem suas experiências e reflexões, permitindo a identificação coletiva das dificuldades e a busca por soluções conjuntas.
- Avaliação coletiva: Momentos de avaliação coletiva das disciplinas, em que as alunas possam refletir sobre o que aprenderam e a importância do conteúdo para suas vidas.
- Incentive-as a compartilhar seus pontos de vista, sugestões de temas complementares e a expressarem suas expectativas em relação à qualificação profissional.
- Atividades práticas: Desenvolver atividades práticas que permitam a aplicação dos conhecimentos adquiridos, buscando conectar o conteúdo à realidade das alunas. Incentive-as a compartilharem suas experiências e a discutirem como o aprendizado pode ser aplicado em suas vidas pessoais e profissionais.
- Trabalho em grupo: Estimular a formação de grupos de estudo entre as alunas, incentivando a troca de conhecimentos e a colaboração mútua. Dessa forma é possível fortalecer os laços entre as mulheres, permitindo que elas se apoiem e compartilhem suas vivências durante o processo de aprendizagem.

As ações de permanência integram a concepção inclusiva que promove a criação de um espaço de formação seguro, acolhedor, colaborativo e estimulante, com ênfase na valorização do sujeito, dos seus saberes e de trajetórias de vida. Assim para a permanência das alunas serão propostas aulas práticas, encaminhamento para o mercado de trabalho

As ações de êxito são aquelas que têm como foco o cumprimento do objeto do programa/curso. No âmbito do curso, buscaremos principalmente o êxito pedagógico e o êxito profissional. O êxito pedagógico está relacionado aos resultados (objeto do programa) alcançados e impactos (não é objeto do programa) ao final das atividades pedagógicas do programa, ou seja, ao final da formação ofertada. Para identificar se houve ou não êxito pedagógico, pode-se utilizar perguntas-chave e procurar as respectivas respostas, segue abaixo alguns exemplos: estamos no final do curso, e então, as mulheres matriculadas nessa turma estão aptas à aprovação e certificação do curso? As mulheres matriculadas nessa turma, encaminhadas para processo de alfabetização, continuam ou terminaram a alfabetização? As mulheres matriculadas nessa turma, foram orientadas quanto às possibilidades de verticalização, verticalizaram? Filhos, sobrinhos, netos e outros familiares / parentes das mulheres matriculadas nessa turma acessaram algum curso da instituição ofertante?

O êxito profissional diz respeito aos resultados profissionais, ou seja, empregabilidade e geração de renda, alcançados pelas mulheres atendidas e que foram originados a partir (ou por meio) dos processos pedagógicos-institucionais realizados no decorrer das atividades do curso. Algumas perguntas poderão orientar a avaliação do êxito profissional: Estamos no final do curso, e então, as mulheres matriculadas nessa turma conseguiram emprego para atuar como profissional do curso em questão? Estamos no final do curso, e então, as mulheres matriculadas nessa turma conseguiram gerar renda como empreendedoras individuais e utilizando as técnicas aprendidas no curso? Estamos no final do curso, e então, as mulheres matriculadas nessa turma conseguiram gerar renda como empreendimento coletivo (grupo informal, associativismo, cooperativismo e/ou economia solidária) e utilizando as técnicas aprendidas no curso?

Sobre a organização do curso terá 05 encontros semanais, com horários compatíveis às atividades das alunas, com aulas teóricas e práticas além de atividades culturais a serem discutidas com a equipe.

O curso será dividido em dois núcleos, sendo um núcleo de disciplinas comuns e outro de disciplinas específicas. **O Núcleo Comum** configura-se como espaço de trabalho para temas transversais em todos os componentes curriculares dos cursos.

Serão temas do **Núcleo Comum**: Cidadania, Gênero e Direitos da Mulher, Ética e Relações Humanas; Noções de Biossegurança, Saúde da Mulher, Qualidade de Vida, Segurança Alimentar e Nutricional; Oratória, Expressão Corporal e Verbal; Direitos da Trabalhadora e **Recomposição de Conteúdos Básicos**: Leitura e Produção de Texto aplicados ao curso; Matemática Aplicada e Noções de Educação Financeira; Inclusão Digital voltada para o Exercício da Cidadania e Noções de Empreendedorismo, Cooperativismo e Economia Solidária.

O **Núcleo de Qualificação Profissional** abrangerá a Formação Profissional e Tecnológica, além das disciplinas específicas do curso (conforme Matriz Curricular - item 11 e, Ementa - item 12).

9 REQUISITO E MECANISMO DE ACESSO AO CURSO

O curso FIC de Recepcionista, na modalidade presencial, é destinado a estudantes e/ou trabalhadores que tenham escolaridade mínima, Ensino Fundamental Completo. O acesso ao curso será acertado em comum acordo com os demandantes.

10 PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO

O profissional deverá desenvolver habilidades para recepcionar e atender diferentes públicos, por meio de diversos canais de comunicação (telefone, virtual e presencial). Promover a satisfação, a qualidade e a excelência no atendimento. Triar informações e estabelecer fluxos de atendimento, com base nos processos, produtos e serviços da organização, de modo a atender com rapidez e eficiência às necessidades do cliente.

- Ao concluir o curso espera-se que egresso seja capaz de:
 - ✓ Desenvolver habilidades e competências específicas para atuar no mundo de

trabalho, seja um estabelecimento comercial, industrial, bancário ou independente, desenvolvendo as seguintes atividades;

- ✓ Aplicar técnicas de atendimento.
- ✓ Boas Relações Humanas;
- ✓ Adotar atitude ética no trabalho e no convívio social, compreendendo os processos de socialização humana em âmbito coletivo e percebendo-se como agente social que intervém na realidade;
- ✓ Saber trabalhar em equipe;
- ✓ Ter iniciativa, criatividade e responsabilidade.

11 MATRIZ CURRICULAR

NÚCLEO	COMPONENTE CURRICULAR	CARGA HORÁRIA
COMUM	Cidadania, Gênero e Direitos da Mulher, Ética e Relações Humanas	4h
	Noções de Biossegurança, Saúde da Mulher, Qualidade de Vida, Segurança Alimentar e Nutricional	4h
	Oratória, Expressão Corporal e Verbal	4h
	Direitos e Deveres da Trabalhadora	8h
	Recomposição de Conteúdos Básicos: - Leitura e Produção de Texto aplicado ao curso	8h
	Recomposição de Conteúdos Básicos: - Matemática Aplicada e Noções de Educação Financeira	8h
	Inclusão Digital voltada para o Exercício da Cidadania	8h
	Noções de Empreendedorismo, Cooperativismo e Economia Solidária	12h
QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL	Aprendizagem socioemocional e promoção da saúde mental	20h
	Técnicas de Atendimento	24h
	Marketing Pessoal	20h
	Cerimonial e Etiqueta	20h
	Inglês para Recepcionista	20h
	TOTAL DO CURSO	160 horas

12 EMENTAS

COMPONENTE CURRICULAR Cidadania, Gênero e Direitos da Mulher, Ética e Relações Humanas	CARGA HORÁRIA 4 horas
<p>OBJETIVOS</p> <p>Desenvolver conceitos básicos de cidadania, gênero, ética, direitos da mulher e relações humanas. Observação: Esta disciplina pode ser conduzida no formato de palestra, workshop ou oficina.</p>	
<p>EMENTA</p> <p>O conceito de ética e sua aplicação nas relações cotidianas. Gênero, Cidadania e Direitos básicos das mulheres nas áreas humana, constitucional, civil, penal e saúde. Violência contra a mulher: física, moral, psicológica e sexual. Assédio moral e sexual. Lei Maria da Penha. Medidas de assistência e proteção. O que deve fazer uma mulher vítima de agressão? O papel da Delegacia Especial de Atendimento à Mulher. As políticas de prevenção sobre o tema violência contra a mulher desenvolvidas pelo Estado (Governo Federal e Estado do Amazonas). Leis específicas de proteção à mulher transexual.</p>	
<p>CONTEÚDO PROGRAMÁTICO</p> <ul style="list-style-type: none"> - O conceito de ética e sua aplicação; - Conceito básico de Gênero, Cidadania; - Direitos básicos das mulheres nas áreas humana, constitucional, civil, penal e saúde; - Violência contra a mulher: física, moral, psicológica e sexual. - Assédio moral e sexual. - Lei Maria da Penha. - Medidas de assistência e proteção. 	
<p>BIBLIOGRAFIA BÁSICA</p> <p>BARSTED, Leila; Hermann, Jacqueline (2001). As Mulheres e os Direitos humanos. Rio de Janeiro: CEPIA.</p> <p>CEPIA. BLAY, Eva Alterman. A violência de gênero no âmbito familiar e suas repercussões na relação de trabalho. Goiânia: Eva Alterman Blay, 2005.</p>	

COMPONENTE CURRICULAR	CARGA HORÁRIA
Noções de Biossegurança, Saúde da Mulher, Qualidade de Vida, Segurança Alimentar e Nutricional	4 horas
<p>OBJETIVOS</p> <p>Abordar aspectos básicos relacionados à Biossegurança, Saúde da Mulher, Qualidade de Vida, Segurança Alimentar e Nutricional.</p> <p>Observação: esta disciplina pode ser conduzida no formato de palestra, workshop ou oficina.</p>	
<p>EMENTA</p> <p>Noções básicas e tipos riscos de biossegurança. Planejamento familiar. Gravidez, métodos contraceptivos, infertilidade. Noções da anatomia e funcionamento do corpo feminino. Bem-estar físico e emocional da mulher. Segurança Alimentar e Nutricional.</p>	
<p>CONTEÚDO PROGRAMÁTICO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Noções básicas e tipos riscos de biossegurança. Silicone: tipos e riscos. Drogas: seus efeitos e prejuízos à saúde. Prostituição feminina e prevenção da AIDS. Infecções Sexualmente Transmissíveis. - Planejamento familiar - Política Nacional de Atenção Integral à Mulher. Gravidez, métodos contraceptivos, infertilidade. Noções da anatomia e funcionamento do corpo feminino. Ciclo menstrual. Climatério e menopausa. Principais patologias (Endometriose; Adenomiose, Miomatoses uterinas; Aderências pélvicas; Ovário Policístico, etc.). Prevenção do câncer de mama, do colo uterino e da próstata. - Orientação às educandas na busca das redes de atendimento da mulher contemporânea. Bem-estar físico e emocional da mulher. - Segurança Alimentar e Nutricional. 	
<p>BIBLIOGRAFIA BÁSICA</p> <p>BORGES, Lúcio Campos. Vulnerabilidades em saúde: um estudo de caso LGBT sobre a aplicação clandestina de silicone líquido industrial. 2019. 94 f. Dissertação (Mestrado em Promoção da Saúde), Universidade de Franca, Franca/SP, 2019.</p> <p>BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Guia alimentar para a população brasileira. 2. ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2014. Disponível em:</p>	

https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/guia_alimentar_populacao_brasileira_2e_d.pdf. Acesso em: 15/08/2023.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Controle dos cânceres do colo do útero e da mama**. 2. ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2013. https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/control_canceres_colo_uter_2013.pdf. Acesso em: 15/08/2023.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Apoio à Gestão Participativa. **Política Nacional de Saúde Integral de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais**. Brasília: Ministério da Saúde, 2013. Disponível em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_saude_lesbicas_gays.pdf. Acesso em: 15/08/2023.

COSTA, Ana Maria; GUILHEM, Dirce; SILVER, Lynn Dee. **Planejamento familiar: a autonomia das mulheres sobre questão**. Revista Brasileira de Saúde Materno Infantil. Recife, v. 6, n. 1, p. 75-84, jan./mar. 2006.

ESPOSITO, Ana Paula Gomes; KAHHALE, Edna Maria Peters. **Profissionais do sexo: sentidos produzidos no cotidiano de trabalho e aspectos relacionados ao HIV**. Psicologia: reflexão e crítica, v. 19, p. 329-339, 2006. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/prc/a/4YJ3bHg8Y6xBgyw76b9hkTp/?lang=pt>. Acesso em: 15/08/2023.

COMPONENTE CURRICULAR	CARGA HORÁRIA
Oratória, Expressão Corporal e Verbal	4 horas
OBJETIVOS	
Abordar técnicas e dicas para falar em público. Observação: esta disciplina pode ser conduzida no formato de palestra, workshop ou oficina.	
EMENTA	
Técnicas e dicas para falar em público.	
CONTEÚDO PROGRAMÁTICO	
Técnicas e dicas para falar em público. Clareza e confiança na comunicação. Comunicação verbal e não verbal. Organização de ideias e preparo para uma apresentação ou demonstração.	

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

POLITO, Reinaldo. **Superdicas Para Falar Bem em Conversas e Apresentações**. São José dos Campos: Benvirá, 2018.

WEIL, Pierre. **O corpo fala: a linguagem silenciosa da comunicação não-verbal**. 75. ed. Petrópolis: Vozes, 2023.

GALLO, Carmine. TED: **Falar, convencer, emocionar**. São José dos Campos: Benvirá, 2013.

COMPONENTE CURRICULAR	CARGA HORÁRIA
Leitura e Produção de Texto aplicado ao curso	8 horas

OBJETIVOS

Aprimorar habilidades de leitura e produção de textos aplicados área formação profissional.

EMENTA

Comunicação escrita e verbal. Funções da linguagem. Tipos e estruturas do texto. Texto e contexto.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Comunicação escrita e verbal. Linguagem verbal e linguagem não-verbal. Funções da linguagem.
- Tipos e estruturas do texto (Currículo e Apresenta, do parágrafo, do período e as dificuldades da língua portuguesa.
- Texto e contexto. Leitura do texto e leitura de mundo. Compreensão e interpretação de textos.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

DELL'ISOLA, Regina Lúcia Péret. **Leitura: inferências e contexto sócio-cultural**. Belo Horizonte: Formato, 2001.

FIORIN, José Luiz & Savioli, Francisco Platão. **Para Entender o Texto: Leitura e Redação**. São Paulo. Ed. Ática, 1997.

FREIRE, Paulo. **A importância do Ato de Ler**. São Paulo: Cortez, 2001.

INFANTE, Ulisses. **Do Texto ao Texto: Curso Prático de Leitura e Redação**. São Paulo: Scipione,

1996.

MARTINS, Dileta Silveira. **Português Instrumental**. 25ª ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MARTINS, Luciano. **Escrever com criatividade**. São Paulo: Contexto, 2000.

COMPONENTE CURRICULAR	CARGA HORÁRIA
Matemática Aplicada e Noções de Educação Financeira	8 horas
OBJETIVOS Aprimorar habilidades relacionadas a matemática e noções de educação financeira.	
EMENTA Operações Básicas, proporção, porcentagem, frações, descontos, juros simples. O uso da matemática no trabalho e no cotidiano.	
CONTEÚDO PROGRAMÁTICO - Operações Básicas, proporção, porcentagem, frações, descontos, juros simples. - O uso da matemática no trabalho e no cotidiano.	
BIBLIOGRAFIA BÁSICA CASTANHEIRA, Nelson P. Noções básicas de matemática comercial e financeira . São Paulo: Pearson Education do Brasil, 4ª edição. 2012 DANTE, Luiz Roberto. Matemática: contexto & aplicações . São Paulo: Editora Ática, 2011, volume único.	

COMPONENTE CURRICULAR	CARGA HORÁRIA
Inclusão Digital voltada para o Exercício da Cidadania	8 horas
OBJETIVOS Aprimorar habilidades relacionadas a inclusão digital e exercício da cidadania.	
EMENTA Uso de smartphone e suas aplicações básicas. E-mail. Conta Gov.br. Redes sociais e das ferramentas básicas de busca e de pesquisa. Noções introdutórias de segurança digital e proteção	

de dados. Abertura de Conta e sua utilização em aplicativos de bancos. Como fazer uma pesquisa na internet e verificar se uma informação é verdadeira ou falsa.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Uso de smartphone e suas aplicações básicas.
- Criação e utilização de e-mail.
- Criação e utilização da conta Gov.br.
- Utilização das redes sociais e das ferramentas básicas de busca e de pesquisa.
- Noções introdutórias de segurança digital e proteção de dados.
- Abertura de Conta e sua utilização em aplicativos de bancos.
- Como fazer uma pesquisa na internet e verificar se uma informação é verdadeira ou falsa.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

BRASIL. Gov.br - **Garantindo a sua identificação nos serviços digitais do governo.** Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/conta-gov-br/conta-gov-br/>. Último acesso em 13/08/23.

CFEMEA. **Guia Prática de Estratégias e Táticas para a Segurança Digital Feminista.** 2017. Disponível em: https://www.marialab.org/wpcontent/uploads/2020/09/guia_pratica_estrategias_taticas_seguranca_digital_feminista.pdf. Último acesso em 04/08/23.

PEREIRA, Ana M. de O.; TEIXEIRA, Adriano C.; TRENTIN, Antônio S. (org). **Inclusão Digital: tecnologias e metodologias.** Passo Fundo: Ed. UPF; Salvador: Ed. UFBA, 2013.

LEVINE, John R.; YOUNG, Margaret L. **Internet para Leigos.** Rio de Janeiro: Alta Books, 2016

COMPONENTE CURRICULAR	CARGA HORÁRIA
Noções de Empreendedorismo, Cooperativismo e Economia Solidária	12 horas
OBJETIVOS	
Conhecer noções básicas de empreendedorismo, cooperativismo e economia solidária.	
EMENTA	
Introdução ao Empreendedorismo. Economia solidária. Tipos de Associativismo.	

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Introdução ao Empreendedorismo.
- Economia solidária: conceitos e aplicação no desenvolvimento econômico social do país.
- Tipos de Associativismo: cooperativa, associação, rede de empresa, consórcio de empresas e central de negócios.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

CHIAVENATO, Idalberto. **Empreendedorismo: dando asas ao espírito empreendedor.** 4.ed. Barueri: Manole, 2012.

DORNELAS, José Carlos Assis. **Empreendedorismo: transformando ideias em negócios.** 3. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Campus, 2008.

SINGER, Paulo. **Introdução à Economia Solidária.** Fundação Perseu Abramo. São Paulo: 2002.

RAZZOLINI FILHO, Edelvino. **Empreendedorismo: dicas e planos de negócios para o séc. XXI.** Curitiba: Ibpex, 2010.

EVELLE, Monique. **Empreendedorismo Feminino: Olhar Estratégico sem Romantismo.** Rio de Janeiro, Memória Visual, 2019.

COMPONENTE CURRICULAR	CARGA HORÁRIA
Direitos e Deveres da Trabalhadora	8 horas

OBJETIVOS

Conhecer os direitos e deveres básicos da trabalhadora.

EMENTA

Legislação e normas trabalhistas - Noções básicas; Direitos da Mulher segundo a CLT. Direitos básicos das mulheres nas áreas de trabalho e previdência.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Noções básicas da legislação e normas trabalhistas;
- Direitos da Mulher segundo a CLT.
- Direitos básicos das mulheres nas áreas de trabalho e previdência.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

BRASIL. **Consolidação das leis do trabalho (CLT)**. Eliezer de Queiroz Noleto (organizador). 2. ed. Brasília: Câmara dos Deputados, Edições Câmara, 2020. (Série legislação n. 13).

BRASIL. **LEI Nº 14.611, DE 3 DE JULHO DE 2023**. Dispõe sobre a igualdade salarial e de critérios remuneratórios entre mulheres e homens. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2023/lei-14611-3-julho-2023-794396-publicacaooriginal-168317-pl.html>. Acesso em: 12/11/2023.

COMPONENTE CURRICULAR	CARGA HORÁRIA
Aprendizagem sócio emocional e Promoção da Saúde Mental	20 horas

OBJETIVOS

Aprender dicas para lidar com situações de pressão e estresse, que possam ser utilizadas para suas emoções agirem a seu próprio favor, ter mais autoconfiança e desenvolver seu autoconhecimento. Na busca de resultados positivos que influenciam o seu controle emocional e, conseqüentemente, sua vida pessoal e profissional.

EMENTA

Conceitos de Saúde Mental e Inteligências Emocional; Reconhecer as principais emoções; Aprendendo a aceitar críticas.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Conceito de Saúde Mental e Inteligência Emocional;
- Reconhecer as principais emoções;
- Saúde mental e estresse no trabalho: uma introdução;
- Princípios Básicos do Comportamento Humano;
- Personalidade no trabalho;
- Saber aceitar críticas.
- Tratamento adequado de reclamações e situações difíceis.
- A importância da cortesia, cordialidade e profissionalismo no atendimento.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

ESTANISLAU, Gustavo M; BRESSAN, Rodrigo Affonseca (Org.). Saúde mental na escola - O que os educadores devem saber. Porto Alegre: Artmed, 2014.

FREIRE, Paulo; FAUNDEZ, Antonio. Por uma pedagogia da pergunta. 3. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1985.

GOLLEMAN, Daniel. Inteligência emocional. 20. ed. Rio de Janeiro, RJ: Objetiva, 2007.

LANCETTI, A.; AMARANTE, P. Saúde Mental e Saúde Coletiva. In: CAMPOS, Gastão; MINAYO, Maria Cecília; AKERMAN, Marco. et al (org). Tratado de Saúde Coletiva. 2. ed. Revisada e aumentada. São Paulo: Hucitec, 2012. p.661-680.

COMPONENTE CURRICULAR	CARGA HORÁRIA
Técnicas de Atendimento	24 horas
<p>OBJETIVOS</p> <p>Desenvolver o atendimento ao cliente com qualidade e excelência.</p>	
<p>EMENTA</p> <p>Tipos de atendimento. Mandamentos do encantamento dos clientes. Técnicas eficientes de atendimento ao cliente (pessoal e telefone). Estratégias de poder e persuasão. Comunicação verbal e não-verbal no atendimento pessoal. Negociação: conceito, processo, estratégia, ações. Importância do atendimento como fator diferencial na empresa.</p>	
<p>CONTEÚDO PROGRAMÁTICO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos de Atendimento; - A importância do atendimento; - Técnicas de Atendimento Telefônico; - Comunicação Verbal e Não Verbal. 	
<p>BIBLIOGRAFIA BÁSICA</p> <p>MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sônia. Manual da Secretária – Técnicas de Trabalho- 9o edição – São Paulo: Atlas, 2004.</p> <p>ROBBINS, Stephen Paul et al. Fundamentos do Comportamento Organizacional. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.</p> <p>ZAMBOM, Marcelo Socorro. SILVA, Fábio Gomes da. Relacionamento com o Cliente. São Paulo: Thomson, 2006.</p>	

COMPONENTE CURRICULAR	CARGA HORÁRIA
Marketing Pessoal	20 horas
<p>OBJETIVOS</p> <p>Valorizar o <i>marketing</i> pessoal como ferramenta de inserção e destaque no atendimento.</p>	
<p>EMENTA</p> <p>O marketing pessoal e sua importância; Os 4Ps do marketing pessoal. Plano de Carreira: O planejamento estratégico da carreira profissional. Comunicação na dimensão corporal: Ações e reações do comportamento; Postura Pessoal. Marketing Profissional: Comportamento profissional; Aparência e apresentação pessoal: vestuário masculino e feminino; Perfil do profissional de eventos (conhecimento, discrição, responsabilidade, pontualidade, bom nível de relações sociais e comerciais, visual e comportamento). Networking: O que é networking?; Fazendo networking através dos eventos; Dicas profissionais.</p>	
<p>CONTEÚDO PROGRAMÁTICO</p> <ul style="list-style-type: none"> - O marketing pessoal e sua importância; - A importância da Comunicação Corporal; - Comportamento profissional; - Apresentação Profissional; - Perfil Profissional; - Networking. 	
<p>BIBLIOGRAFIA BÁSICA</p> <p>CORTEZ, Edmundo Vieira. A Magia do Marketing Pessoal. São Paulo: Alaúde editora, 2004.</p> <p>MEDEIROS, João Bosco;HERNANDES, Sônia.Manual da Secretária – Técnicas de Trabalho-9o edição – São Paulo:Atlas,2004.</p> <p>RIBEIRO, Célia. Boas Maneiras & Sucesso nos Negócios: um guia prático de etiqueta para executivos. 16 ed. Porto Alegre: L&PM, 1995.</p>	

COMPONENTE CURRICULAR	CARGA HORÁRIA
Cerimonial e Etiqueta	20 horas

OBJETIVOS

Identificar e executar corretamente as normas de cerimonial, protocolo e de etiqueta de acordo com cada tipo de evento.

EMENTA

Conceitos gerais e origens. Procedimentos referentes ao cerimonial e protocolo. Ordem de precedência. Etiqueta e relações de trabalho. Apresentação e cumprimentos de etiqueta. Etiqueta ao telefone. Netiqueta – Etiqueta na internet.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Conceito de Protocolo e Etiqueta;
- Ordem de Precedências;
- Regras de Etiquetas.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

BETTEGA, Maria Lúcia. **Eventos e Cerimonial**: simplificando as ações. EDUCS. 3 ed. 2004 (revisada e atualizada).

CARPINELLI, Vivian Marcassa. **Cerimonial, etiqueta, protocolo e eventos**. Curitiba, PR: Editora Hellograff, 2002.

MEDEIROS, João Bosco;HERNANDES, Sônia.Manual da Secretária – Técnicas de Trabalho-9o edição – São Paulo:Atlas,2004.

LINS, Augusto Estelita. **Etiqueta, Protocolar e Ceremonial**. 2ed. Brasília-DF: Linha Gráfica e Editora, 1991.

LUKOWER, Ana. **Cerimonial e Protocolo**. Ed. Contexto. 1 ed. 2003.

COMPONENTE CURRICULAR	CARGA HORÁRIA
Inglês para Recepcionista	20 horas
<p>OBJETIVOS</p> <p>Dar as boas vindas, orientar e desenvolver diálogos informativos na recepção de eventos com participantes internacionais que falam a língua inglesa respeitando a sua cultura.</p>	

EMENTA

Saudações e boas vindas. Diálogos curtos comuns em recepção de eventos. Oferecimento de alimentos e bebidas. Orientações e direcionamentos. Como atender telefonemas internacionais.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Saudações e Boas Vindas;
- Diálogos comuns de atendimento;
- Orientações e Direcionamentos;
- Atendimento Telefônico.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

RICHARDS, Jack. Interchange. 3rd Ed. Cambridge: Cambridge university Press. MURPHY, Raymond. **Essential Grammar in Use**. 3rd Ed. Cambridge University Press.

13 AVALIAÇÃO

No tocante à avaliação e aproveitamento, conforme ressalta o art. 34º da Resolução n.º 6/2012 – CNE/CEB, a “avaliação da aprendizagem dos estudantes visa à sua progressão para o alcance do perfil profissional de conclusão, sendo contínua e cumulativa, com prevalência dos aspectos qualitativos sobre os quantitativos, bem como dos resultados ao longo do processo sobre os de eventuais provas finais”.

Nessa linha de orientação acerca da avaliação, a Resolução n.º 94/2015 - CONSUP/IFAM, em seu art. 133, assinala que a “avaliação dos aspectos qualitativos compreende o diagnóstico e a orientação e reorientação do processo ensino e aprendizagem, visando ao aprofundamento dos conhecimentos, à aquisição e desenvolvimento de habilidades e atitudes pelos discentes e à ressignificação do trabalho pedagógico”.

A avaliação do rendimento acadêmico deve ser feita de forma global do curso. Cada professor atribuirá nota por componente curricular/disciplina, abrangendo simultaneamente os aspectos de frequência e de aproveitamento de conhecimentos, levando em consideração o que preconiza o parágrafo primeiro do art. 37 da LDB/1996, o qual ressalta que os sistemas de ensino

assegurarão oportunidades educacionais apropriadas, considerando as características, interesses e condições de vida e de trabalho dos jovens e adultos que não concluíram os estudos na idade regular.

Numa perspectiva de avaliação formativa dentro de um universo onde o público-alvo é composto de estudantes com histórico de interrupções na trajetória escolar, dentre tantas outras interrupções de cunho social, cultural e econômico, considerar as condições de vida e de trabalho diz respeito ao reconhecimento dos itinerários que abrangem este público.

Para tanto, faz-se necessário que a avaliação atrelada à formação como um processo de humanização agregue as dimensões que continuem o ser humano em sua integralidade, como salienta Arroio (2017), parar o processo de formação escolar não significa parar o processo de formação nas vivências do trabalho.

Nesse sentido, assumida como um processo contínuo e cumulativo de aprendizagem, a avaliação no Curso FIC de Auxiliar de Cozinha deverá considerar as características e experiências dos educandos ao longo do processo formativo, o que torna essencial ancorar a aferição da aprendizagem às funções diagnóstica, formativa e somativa.

As atividades avaliativas deverão ser diversificadas e serão de livre escolha do professor da disciplina, desde que as mesmas sejam inclusivas diversificadas e flexíveis na maneira de avaliar o discente, para que não se torne um processo de exclusão, distante da realidade social e cultural destes discentes, e que considerem no processo de avaliação, as dimensões cognitivas, afetivas e psicomotoras do aluno, respeitando os ritmos de aprendizagem individual.

O registro da avaliação da aprendizagem deverá ser expresso em nota e obedecerá a uma escala de valores de 0 a 10 (zero a dez), cuja pontuação mínima para promoção seguirá os critérios estabelecidos na organização didática do IFAM. Atualmente, em conformidade com a Resolução n.º 94/2015 - CONSUP/IFAM, a **pontuação mínima é de 6,0 (seis) como média aritmética de todo o curso. Para obtenção da nota final deverá ser somada todas as notas obtidas nos componentes curriculares (uma nota por componente) e dividido pelo número de componentes ofertados no curso.**

Nota final = soma das notas obtidas nos componentes curriculares / pelo número de disciplinas total do curso.

A avaliação da aprendizagem do estudante do Curso de Formação Inicial e Continuada abrange, portanto, os seguintes aspectos:

- I Verificação de frequência;
- II Avaliação do aproveitamento. Ao término do Curso considerar-se-á aprovado o

aluno que, além do critério de nota, obtiver percentual mínimo de setenta e cinco por cento (75%) de frequência em todo o período letivo.

Durante o processo educativo é conveniente que o professor esteja atento à participação efetiva do estudante através da observação da assiduidade, da pontualidade e do envolvimento nos trabalhos e discussões.

São considerados meios para operacionalização da avaliação:

- Seminários;
- Trabalho individual e grupal;
- Testes escritos e orais;
- Demonstração de técnicas em laboratório;
- Dramatização;
- Apresentação dos trabalhos;
- Portfólios;
- Resenhas;
- Auto avaliação, entre outros.

A recuperação será realizada de forma processual, em momentos diversos por meio de estratégias definidas pelos docentes. Realizada a recuperação paralela e tendo havido outros momentos avaliativos, o docente deverá considerar a maior nota obtida pelo discente. Para tanto, nas estratégias de recuperação processual o docente poderá lançar mão de atividades diferenciadas, de forma a garantir que a aluna possa recuperar os conteúdos com os quais esteja em dificuldade. Também será propiciado, dentro da carga horária do docente momentos de atendimento individualizado, quando necessário, as alunas que estejam com alguma situação de dificuldade, portanto, essa aluna poderá agendar um momento com o docente, fora dos espaços de aula, para sanar dúvidas. Além do atendimento pelo docente, o Programa Mulheres Mil contará com apoio pedagógico para o acompanhamento do aluno com dificuldade.

14 REQUISITOS PARA CERTIFICAÇÃO

Fará jus ao certificado o estudante que obtiver frequência igual ou superior a 75% (setenta e cinco por cento) 60% de rendimento do curso, conforme apresentando no item 12.

REFERÊNCIAS

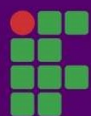
BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. Guia Pronatec de Cursos Fic. Brasília, DF, 2012. Disponível em: <http://pronatec.mec.gov.br/fic/>

_____. Congresso Nacional. Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008, Diário Oficial da União. Brasília, DF. Seção 01. Número 253, 30 de dezembro de 2008.

VEIGA, Ilma Passos Alencastro. Inovações e Projeto Político-Pedagógico: uma relação regulatória ou emancipatória? Caderno Cedes, Campinas, v. 23, n. 61, p. 267-281, dezembro de 2003

ANEXO I – LISTA DE MATERIAIS NECESSÁRIOS PARA REALIZAÇÃO DO CURSO

Nº	Descrição	UND	Qde.	Valor unitário	Valor total
1	Caderno Universitário de 10 matérias de 200 folhas	Und	30	R\$ 24,00	R\$ 540,00
2	Caneta esferográfica cristal ponta fina 0,8mm azul	CX	05	R\$ 38,00	R\$ 190,00
3	Caneta esferográfica cristal ponta fina 0,8mm preta	CX	05	R\$ 38,00	R\$ 190,00
4	Caneta esferográfica cristal ponta fina 0,8mm vermelha	CX	05	R\$ 38,00	R\$ 190,00
5	Pasta Aba elástica plástica ofício (Rosa)	Und	30	R\$ 3,00	R\$ 90,00
6	Lápis grafite nº2 B	Und	60	R\$ 1,00	R\$ 60,00
7	Borracha de apagar com capa protetora ROSA	Und	30	R\$ 4,50	R\$ 135,00
8	Caneta Marca texto Amarela	Und	60	R\$ 2,00	R\$ 120,00
9	Apontador com depósito simples para lápis Nº 02	Und	30	R\$ 5,00	R\$ 150,00
10	Papel Ofício A4	CX	01	R\$ 463,00	R\$ 463,00
11	Lápis de cor 12 cores	CX	30	R\$ 15,00	R\$ 450,00
12	Canetinha Hidro color com 12 cores	CX	30	R\$ 22,00	R\$ 660,00
13	Garrafa Squeezer 500 ml de alumínio com tampa	Und	30	R\$ 30,00	R\$ 900,00
14	Estojo escolar com zíper preto	Und	30	R\$ 22,00	R\$ 660,00
15	Régua Poliestireno Cristal 30cm	Und	30	R\$ 3,00	R\$ 90,00
16	Sacola de pano 30x40 ecobag 100% algodão cru	Und	30	R\$ 22,00	R\$ 660,00
				TOTAL	



INSTITUTO FEDERAL
Amazonas

PROEX
Pró-Reitoria
de Extensão

www.ifam.edu.br