



INSTITUTO FEDERAL
Sul de Minas Gerais



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DO SUL DE MINAS GERAIS
REITORIA

Avenida Vicente Simões, nº 1111 - Bairro: Nova Pouso Alegre
CEP 37.553.465 – Pouso Alegre-MG – Tel: (35) 3449-6150

PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO
(FIC / PRONATEC/BOLSA FORMAÇÃO)

RECEPCIONISTA EM SERVIÇOS
DE SAÚDE

Campus Pouso Alegre

Maio / 2023

I. Governo Federal
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SUL DE MINAS GERAIS

PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Luiz Inácio Lula da Silva

MINISTRO DA EDUCAÇÃO

Camilo Sobreira de Santana

SECRETÁRIO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA

Getúlio Marques Ferreira

REITOR DO IFSULDEMINAS

Cléber Ávila Barbosa

PRÓ-REITOR DE PLANEJAMENTO E ADMINISTRAÇÃO

Honório José de Moraes Neto

PRÓ-REITOR DE ENSINO

Luiz Carlos Dias da Rocha

PRÓ-REITOR DE PESQUISA, PÓS-GRADUAÇÃO E INOVAÇÃO

Carlos Henrique Reynato

PRÓ-REITOR DE EXTENSÃO

Elisângela Silva

PRÓ-REITOR DE GESTÃO DE PESSOAS

Clayton Silva Mendes

II. IFSULDEMINAS – Conselho Superior

Presidente do Conselho Superior do IFSULDEMINAS

Cléber Ávila Barbosa

Representante da SETEC/MEC

Simário Batista dos Santos

Representantes Diretores Gerais dos Campi

Luiz Flávio Reis Fernandes, Aline Manke Nachtigall, Renato Aparecido de Souza, Juliano de Souza Caliari, Rafael Felipe Coelho Neves, Alexandre Fieno da Silva, João Olympio de Araújo Neto e Carlos José dos Santos.

Representante Corpo Docente

João Paulo Rezende, Luciano Pereira Carvalho, Márcio Maltarolli Quidá, Rodrigo Cardoso Soares de Araújo, Thiago Caproni Tavares, Carlos Alberto de Albuquerque e Andresa Fabiana Batista Guimarães.

Representante Corpo Discente

Italo Augusto Calisto do Nascimento, Leonardo Fragoso de Mello, Fernanda Flório Costa, Roneilton Gonçalves Rodrigues, Débora Karolina Corrêa, Hiago Augusto Felix, Danilo Gabriel Gaioso da Silva e Kaylaine Aparecida Oliveira Barra.

Representante Técnico Administrativo

João Paulo Espedito Mariano, Giuliano Manoel Ribeiro do Vale, Jonathan Ribeiro de Araújo, Dorival Alves Neto, Paula Costa Monteiro, Nelson de Lima Damião, Willian Roger, Martinho Moreira, João Paulo Junqueira Geovanini, Olimpio Augusto Carvalho Branquinho.

Representante Egresso

Igor Corsini, Keniara Aparecida Vilas Boas, Jorge Vanderlei da Silva, Rafaele Cristina Vicente da Silva, Otavio Pereira dos Santos, Bernardo Sant' Anna Costa, Adriano Carlos de Oliveira e Hellena Damas Menegucci.

Representante das Entidades Patronais

Alexandre Magno de Moura e Jorge Florêncio Ribeiro Neto

Representante das Entidades dos Trabalhadores

Clemilson José Pereira e Teovaldo José Aparecido

Representante do Setor Público ou Estatais

Rosiel de Lima e Cícero Barbosa

III. IFSULDEMINAS – Diretores Gerais dos Campi

Campus Inconfidentes

Luiz Flávio Reis Fernandes

Campus Machado

Aline Manke Nachtigall

Campus Muzambinho

Renato Aparecido de Souza

Campus Passos

Juliano de Souza Caliari

Campus Poços de Caldas

Rafael Felipe Coelho Neves

Campus Pouso Alegre

Alexandre Fieno da Silva

Campus Avançado Três Corações

Carlos José dos Santos

Campus Avançado Carmo de Minas

João Olympio de Araújo Neto

IV. Equipe organizadora do Projeto Pedagógico do Curso

Dalva Aparecida de Lima Volpe

Fábio Machado Ruza

Maria Inês de Almeida Pelegrini

Felipe Palma Fonseca

V. Coordenadores do Curso

Felipe Palma Fonseca

Sumário

- 1 – Dados da Instituição**
- 2 – Dados gerais do curso**
- 3 – Justificativa**
- 4 – Objetivos do curso**
 - 4.1 Objetivo geral**
 - 4.2 Objetivos específicos**
- 5 – Requisitos e forma de acesso**
- 6 – Perfil profissional de conclusão e áreas de atuação**
- 7 – Público-alvo**
- 8 – Organização Curricular**
- 9 – Ementa dos Componentes Curriculares**
- 10 – Atendimento a pessoas com deficiência ou com transtornos globais**
- 11 – Critérios e procedimentos de avaliação do Processo de Aprendizagem**
- 12 – Perfil do pessoal docente e técnico**
- 13 – Certificados**
- 14 – Avaliação do Curso**
- 15 – Infraestrutura**
- 16 – Critérios de Aproveitamento de Estudos e Experiências Anteriores**
- 17 – Referências Bibliográficas**

1 – Dados da Instituição

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais.

CNPJ	10.648.539/0001-05
Razão Social	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais.
Endereço	Avenida Vicente Simões, nº 1111 - Bairro: Nova Pouso Alegre
Cidade/UF/CEP	Pouso Alegre-MG / CEP 37.553.465
Responsável pelo curso e e-mail de contato	Maria Inês de Almeida Pelegrini ines.pelegrini@ifsuldeminas.edu.br Eliane Silva Ribeiro eliane.ribeiro@ifsuldeminas.edu.br
Site da Instituição	www.portal.ifsuldeminas.edu.br

2 – Dados gerais do curso

Nome do curso	Recepcionista em Serviços de Saúde
Programa/Proposta	Novos Caminhos / FIC
Ato de autorização	XXXX
Versão do Projeto Pedagógico	V. 1
Previsão de Início	09 de maio de 2023
Previsão de Término	28 de agosto de 2023
Eixo tecnológico	Ambiente e Saúde
Forma de oferta	Formação Inicial e Continuada / Qualificação Profissional
Quantidade de vaga por turma	Conforme previsão do edital
Frequência da oferta	Conforme a demanda
Carga horária total	240 horas
Modalidade do curso	EAD
Campus responsável pelo curso	Campus Pouso Alegre (re-ofertas poderão ser realizadas por outros campi)
Local das aulas	Plataforma AVA

3 – Justificativa

Os cursos de Formação Inicial e Continuada aspiram “uma formação que permite 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). Dessa forma, almeja-se propiciar uma formação humana e integral em que o objetivo profissionalizante não tenha uma finalidade em si, nem seja orientado pelos interesses do mercado de trabalho, mas se constitui em uma possibilidade para a construção dos projetos de vida dos estudantes (FRIGOTTO, CIAVATTA e RAMOS, 2005).

Em seu aspecto global, a Formação Inicial e Continuada é concebida como uma oferta educativa – específica da educação profissional e tecnológica – que favorece a qualificação, a requalificação e o desenvolvimento profissional de trabalhadores nos mais variados níveis de escolaridade e de formação.

Neste sentido, o IFSULDEMINAS – Campus Passos, através do programa Novos Caminhos e seu projeto Emprega Mais, propõe a oferta do curso FIC-EAD em Recepcionista em Serviços de Saúde como uma opção para a atualização e a formação de profissionais, favorecendo sua inserção no mundo do trabalho.

Esta oferta se justifica pela crescente demanda de hospitais, clínicas e laboratórios que buscam profissionais capacitados e bem preparados para atenderem seus clientes. O mercado de trabalho na área de saúde é amplo e com o surgimento da pandemia de Covid-19 houve uma crescente procura por profissionais desse campo.

Por fim, o curso é regulamentado pela Resolução CNE/CP nº 1/2021 que estabelece as diretrizes curriculares nacionais dos cursos de educação profissional e tecnológica e pela 4ª edição do Catálogo Nacional Guia MEC - PRONATEC, Novos Caminhos / Pronatec. Esse curso de qualificação profissional, obedece ainda a Resolução CONSUP nº 69/2020, e a sua oferta institucional tem por objetivo expandir, interiorizar e democratizar a oferta de cursos de educação profissional técnica e melhorar a qualidade do ensino médio.

4 – Objetivos do curso

4.1 Objetivo geral

O curso de Recepcionista em Serviços de Saúde tem por objetivo capacitar pessoas para trabalhar na recepção de Serviços de Saúde, públicos ou privados, como hospitais, clínicas, consultórios médicos e odontológicos, bem como em laboratórios e postos de saúde.

O curso busca formar profissionais para atender, recepcionar, acolher e orientar clientes pacientes e usuários, de forma humanizada.

4.2 Objetivos específicos

- Instruir sobre processos de recepção e de atendimento nos ambientes de prestação de serviços de saúde;
- Habilitar para o trabalho de prestar informações, com responsabilidade, organização e empatia;
- Preparar profissionais para a execução de atividades de apoio à área administrativa, observando procedimentos operacionais;
- Proporcionar formação com ênfase na humanização associada à prestação de serviços;
- Ensinar técnicas de atendimento com rapidez e eficiência às necessidades dos clientes, pacientes e usuários;
- Apresentar normas e padrões de qualidade, de acordo com legislações vigentes.

5 – Requisitos e forma de acesso

O candidato deverá ter, no mínimo, 16 anos e Ensino Fundamental II completo.

A seleção dos interessados será efetuada por sorteio, através de inscrição em edital de processo seletivo público.

6 – Perfil profissional de conclusão e áreas de atuação

Conforme o Guia PRONATEC de cursos FIC, o profissional Recepcionista em Serviços de Saúde Recepciona atende clientes, pacientes, usuários e visitantes. Organiza e opera sistemas de documentação de convênios. Facilita o acesso às consultas, exames,

admissão e alta hospitalar.

O egresso poderá atuar em hospitais, clínicas, consultórios médicos e odontológicos, bem como em laboratórios e postos de saúde

7 – Público-alvo

Pessoas com, no mínimo, 16 anos, Ensino Fundamental II completo e com interesse em atuar como recepcionista em serviços de saúde.

8 – Organização Curricular

O curso FIC de Recepcionista em Serviços de Saúde, na modalidade EAD, é estruturado em módulo único dividido em 7 (sete) disciplinas.

As aulas e atividades na plataforma AVA perfazem uma carga horária de aproximadamente 10 horas semanais.

A plataforma conta com mensagem de apresentação do curso e da equipe, bem como de acolhimento aos estudantes.

Matriz curricular do Curso FIC – Recepcionista em Serviços de Saúde

Componentes Curriculares	Carga Horária Total da Disciplina
Habilidades básicas para o mundo do trabalho	20 horas
Introdução ao Ambiente de Saúde	40 horas
Higiene, Profilaxia e Biossegurança	40 horas
Noções de Primeiros Socorros	30 horas
Informática Básica e Tecnologia Online	20 horas
Registros, Convênios e Planos de Saúde	30 horas
Recepção e Atendimento em Serviços de Saúde	60 horas
Total de horas do curso	240 horas

9 – Ementa dos Componentes Curriculares

Disciplina: Habilidades básicas para o mundo do trabalho

Carga horária: 20 horas

EMENTA

Ética e Cidadania. Noções de direitos trabalhistas e do consumidor. Saúde e segurança no trabalho. Trabalho e meio ambiente. Relações interpessoais no trabalho. Cuidados com a apresentação pessoal. Administração do tempo e produtividade.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao trabalho?** Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade no mundo do trabalho. 15. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

LABEGALINI, Sérgio. **Administração do tempo para melhoria da qualidade de serviço.** São Paulo: Ideia das Letras, 2006.

SMALLIN, Donna. **Organize-se:** soluções simples e fáceis para vencer o desafio diário da bagunça. São Paulo: Editora Gente, 2004.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

BUFFA, Ester; ARROYO, Miguel; NOSELLA, Paolo. **Educação e cidadania:** quem educa o cidadão. São Paulo: Cortez, 2007.

BRASSI, Sérgio. **Comunicação verbal:** oratória, arte da persuasão. São Paulo: Madras, 2008.

MAZZEU, Francisco José Carvalho; LUNA KALIL, Diogo Joel Demarco. (coord.). **Segurança e saúde no trabalho:** caderno do professor. São Paulo: Unitrabalho; Brasília, DF: MEC/SECAD, 2007. (Coleção Cadernos de EJA). Disponível em: http://portal.mec.gov.br/secad/arquivos/pdf/10_cd_pr.pdf. Acesso em: 5 ago. 2021.

MÉSZÁROS, Istvan. **A educação para além do capital.** Trad. de Isa Tavares. 2. ed. São Paulo: Boitempo, 2008.

NOVARES, Carlos Eduardo; LOBO, César. **Cidadania para principiantes:** a história dos direitos do homem. São Paulo: Ática, 2011.

Disciplina: Introdução ao Ambiente de Saúde

Carga horária: 40 horas

EMENTA

História da Saúde no Brasil. Legislação vigente sobre as políticas de saúde brasileira. Serviços de saúde pública e apoio: ESF, SAMU, UPA, Bombeiro e Polícia Militar. Ambientes de atenção à saúde. Tipos de clínicas e hospitais no Brasil. Sistemas de regulação dos serviços de saúde. Proteção radiológica. Política Nacional de Humanização. Política de Humanização do SUS. Lei Nº 8.080/90 e Nº 8.142/90. Atenção primária, secundária e terciária à saúde.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

BOLSSON, L. F; SERRAVALLE, E. **A recepcionista na área da saúde: manual de treinamento e reciclagem.** Revinter, 2006.

COHN, A.; ELIAS, P. **Saúde no Brasil: Políticas e Organização de Serviços.** Cortez, 2003.

FILHO BERTOLLE, C. **História da saúde pública no Brasil.** São Paulo: Ática, 2001.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

AGUIAR, Z.M. (org.) **SUS: Sistema Único de Saúde - antecedentes, percurso, perspectivas e desafios.** São Paulo; Martinari, 2015. 192 p.

BRASIL. **Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990.** Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Diário Oficial da União. Brasília-DF, 1990.

_____. **Lei nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990.** Dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde e dá outras providências. Diário Oficial da União. Brasília-DF, 1990.

GIOVANELLA, L. (Org). **Políticas e Sistema de Saúde no Brasil.** 2ªed. Rio de Janeiro. Editora FIOCRUZ, 20012.

SCLIAR, M. **Do mágico ao Social: a Trajetória da Saúde Pública.** Porto Alegre: L&PM, 2002.

Disciplina: Higiene, Profilaxia e Biossegurança

Carga horária: 40 horas

EMENTA

Resíduos de serviços de saúde e lixo hospitalar. Conceitos fundamentais de higiene e profilaxia. Conceitos básicos de risco: biológico, químico, físico, ergonômico e de acidentes. Cuidados com doenças infectocontagiosas. Cuidados e Prevenção do Coronavírus. Radiologia: equipamentos, proteção e cuidados.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

BRASIL. **Norma Nuclear CNEN NN 3.01**. Diretrizes básicas de proteção radiológica. Diário Oficial da União. Brasília, 2005.

_____. **Portaria 453, 1º de junho de 1998**. Diretrizes de proteção radiológica em radiodiagnóstico médico e odontológico. Diário Oficial da União, Brasília, 1998.

DIMENSTEIN, R. **Manual de Proteção Radiológica Aplicada ao Radiodiagnóstico**. 2.ed, São Paulo: Senac, 2001.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

BRASIL, ANVISA - Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **Segurança do paciente em serviços de saúde: limpeza e desinfecção de superfícies**. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Brasília: Anvisa, 2010.

MEDEIROS EAS, WEY SB. **Diretrizes para a prevenção e o controle de infecção relacionada a assistência a saúde**. Comissão de epidemiologia hospitalar, Hospital São Paulo, Universidade Federal de São Paulo, São Paulo, 2005.

SECRETARIA DE SAÚDE DA PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MAUÁ. **Protocolo de limpeza, desinfecção e esterilização – enfermagem**. Mauá, SP, 2003.

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DA PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO ALEGRE. **Manual de biossegurança para serviços de saúde**. Porto alegre, RS, PMPA/SMS/ CGVS, 2003.

MURTA, Cleide Ferreira. **Saberes e Práticas**. 4ª ed. Vol. 1,2,3, e 4 São Caetano do Sul: Difusão Cultural do Livro 2008.

Disciplina: Noções de Primeiros Socorros

Carga horária: 30 horas

EMENTA

Primeiros Socorros: Como agir em situações de emergência na recepção em serviços de saúde. Diferença de Urgência e Emergência. Parada cardiorrespiratória, queimaduras, choque elétrico, acidentes, ferimentos e traumas.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

ALEXANDRE, N. M. C; BRITO, E. **Procedimentos básicos de enfermagem**. São Paulo, Atheneu, 2000.

BERGERON e outros. **Primeiros Socorros**. São Paulo, Atheneu, 1999.

COSTA, M. A. F; COSTA, M. F. B. **Biossegurança**: elo estratégico de segurança e saúde no trabalho. Rev. CIPA, Ano 23, N. 266, p. 86-90, 2002.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

COSTA, M. A. F. **Protegendo a vida**. Rev. Proteção, fev, p. 46-47, 1999.

_____. **Qualidade em Biossegurança**. Rio de Janeiro, Qualitymark, 2000.

MISSIANO, F. **Guia para situações de emergência**. São Paulo: Cultrix, 1997.

WEERDMEESTER, B. e Dul, J. **Ergonomia Prática**. São Paulo: Edgard Blücher Ltda., 1995. 147p.

WISNER, A. **Por dentro do Trabalho - Ergonomia, Método e Técnica**. São Paulo: FTD S.A., 1987.

Disciplina: Informática Básica e Tecnologia Online

Carga horária: 20 horas

EMENTA

Sistemas Operacionais. Microsoft Office. Libreoffice. Internet: navegadores. Comunicação por e-mail. Google Workspace: Google Meet, Drive, Documentos e Planilhas.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

CORNACHIONE JUNIOR, E. B. **Informática aplicada às áreas de administração, contabilidade e economia**. Livro Texto. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2012.

SANTOS, A. A. **Informática na empresa**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

VIEIRA, A. S. **Excel 2010: Guia Prático e Visual**. São Paulo: Alta Books, 2011.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

ALVES, W. P. **Informática - Microsoft Office Word 2010 E Microsoft Office Excel 2010**. São Paulo: Érica, 2012.

BARROS, M. S. M. **Access 2010**. São Paulo: Senac, 2010.

COX, J. e LAMBERT, J. **Microsoft Powerpoint 2010**. Porto Alegre: Bookman. 2011.

FRYE, C. **Microsoft Excel 2010**: série Passo a passo. Porto Alegre: Bookman. 2011.

SILVA, M. G. **INFORMÁTICA** -Terminologia - Windows 7 – Internet – Segurança - Excel 2010 - Word 2010. São Paulo: Érica, 2011.

Disciplina: Registros, Convênios e Planos de Saúde

Carga horária: 30 horas

EMENTA

Gestão e Fluxo de Trabalho no setor. Operadoras de Planos de Saúde e Prestadores de Serviço. Tabelas de convênios. Noções básicas de faturamentos e contas médicas

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

BRASIL. **Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998**. Dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde. Diário Oficial da União. Brasília, 1998.

LONDONÕ, M. G. **Administração Hospitalar**. 2.ed, Guanabara Koogan, 2003.

MARQUIS, B. L.; HUSTON, C. J. **Administração e liderança em enfermagem**: Teoria e prática. 4.ed, [S.l.]: ARTMED, 2005.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

BARATA, Maura Cristina; BORGES, Márcia. **Técnicas de recepção**. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 1998.

CARAVANTES, G. R.P; KLOECKNER, C. M.; PANNON, C. **Administração**: teoria e processos. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria geral da administração**: da revolução urbana à revolução digital. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2004.

ROBBINS, Stephen P., DECENZO, David A. **Fundamentos de administração**: conceitos essenciais e aplicações. 4. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

VIEIRA, M. C. de A. **Comunicação empresarial**. Etiqueta e ética nos negócios. São Paulo: Editora SENAC, 2007.

EMENTA

O profissional de recepção. Histórico da profissão. Regulamentação da profissão. Código de ética profissional. O papel multidisciplinar do recepcionista. Atribuições. Relacionamento chefe/recepcionista. Comportamento profissional. Gerenciamento e técnicas da recepção. Organização do trabalho e do ambiente de trabalho do recepcionista. Marketing pessoal. Princípios de etiqueta no ambiente de trabalho. Atendimento ao público. Atendimento telefônico. Planejamento e organização da rotina de trabalho. Utilização e administração da agenda; planejamento e organização de eventos. Noções de arquivo.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

ALMEIDA, S. **Ah! Eu não acredito!** Como cativar o cliente através de um fantástico atendimento. 79 ed. Salvador: Casa de Qualidade, 2003.

CARVALHO, A. P. de; SILVA, D. G. **Manual do secretariado executivo**. 5. 1x. São Paulo: D'Livros, 2003.

LOTZ, E. **Atendimento ao cliente: busca de excelência**. Curitiba: Ibplex, 2003. (Marketing e Propaganda, v. 1).

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

CHIAVENATO I. **Administração: teoria, processo e prática**. 2a ed. São Paulo: Makron Books; 1998.

COUTURE, Carol; ROUSSEAU, Jean-Yves. **Os Fundamentos da Disciplina Arquivística**. Lisboa: Dom Quixote, 1998. 357 p.

FONTINELE, J. K. **Administração hospitalar**. Goiânia: Ed. AB, 2002.

GUIMARÃES, M. E. **O livro azul da secretária moderna**. 22 ed. São Paulo: Érica, 2005.

MEDEIROS, J. B.; HERNANDES, S. **Manual da secretária: técnicas de trabalho**. 9 ed. São Paulo: Atlas, 2004.

OLIVEIRA, M. de; BOND, M. T. **Manual do profissional de secretariado**. Curitiba: Ibplex, 2008.

VILAS-BOAS, M. C. **Prática de secretariado**. Curitiba: Ibplex, 2003.

10 – Atendimento a pessoas com deficiência ou com transtornos globais

O IFSULDEMINAS em seus cursos EaD disponibiliza às pessoas com deficiência recursos de informática acessível, intérprete de língua de sinais, material em áudio, recursos de acessibilidade à comunicação, conteúdo digital didático acessível, bem como equipe pedagógica de acompanhamento.

Os recursos de tecnologia assistiva disponibilizados visam proporcionar a mesma experiência de aprendizagem a todos os estudantes.

11 – Critérios e procedimentos de avaliação do Processo de Aprendizagem

A avaliação será desenvolvida através das seguintes práticas:

- Videoaulas expositivas;
- Participação em fóruns;
- Atividades para fixação das competências trabalhadas;
- Participação e comprometimento com o curso;
- Frequência no curso;
- Interação oral entre os cursistas.

A avaliação do desempenho do estudante tem como foco o caráter diagnóstico e formativo, consistindo em um conjunto de ações que permitam recolher dados, visando à análise da constituição das competências por parte do estudante. Suas funções primordiais são:

- Obter evidências sobre o desenvolvimento do conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias à constituição de competências, visando à tomada de decisões sobre o encaminhamento dos processos de aprendizagem do estudante durante o curso;
- Analisar a coerência do trabalho pedagógico com o perfil do egresso previsto no Projeto do Curso;
- Estabelecer previamente, por unidade curricular, critérios que permitam visualizar os

avanços e os desafios dos estudantes no desenvolvimento das competências. Os critérios servirão de referência para o estudante avaliar sua própria trajetória e para o docente tomar decisões quanto ao rumo dos processos de ensino e aprendizagem.

O registro, para fins de documentos acadêmicos, será efetivado ao final de cada unidade curricular apontando a situação do aluno no que se refere à constituição de competências.

Cada disciplina será avaliada em 100 pontos. O professor responsável pela disciplina deverá planejar, elaborar e aplicar as avaliações considerando a avaliação processual e oportunizando a recuperação dos alunos.

A recuperação parcial ocorrerá, aproximadamente, na metade do curso, obedecendo o cronograma de distribuição semanal das disciplinas. Nesta fase, o aluno terá oportunidade de realizar atividades que se encontram atrasadas ou, ainda, refazer as avaliações com a finalidade de melhorar as notas obtidas.

Como critério de aprovação, o estudante deverá atingir:

- Nota igual ou superior a 60 pontos, obtida por meio da média simples dos resultados obtidos em cada disciplina cursada. Para tanto, deve-se somar as notas finais de cada disciplina e, em seguida, dividir pelo quantitativo de disciplinas;
- A frequência não constitui-se critério de aprovação, pois vincula-se a participação nas atividades propostas.

Aos cursistas que não atingirem, ao final do curso, a média de 60 pontos para aprovação no curso, será concedida a oportunidade de realizar recuperação final, desde que tenham atingido, no mínimo, 20% da pontuação total do curso.

Será aprovado o estudante que obtiver nota maior que 60 pontos na atividade de recuperação, sendo prevalecido o direito de permanência da maior nota obtida após a prova de recuperação final. Por fim, poderá ser estabelecido um Conselho de Classe após a recuperação final, para a análise de casos específicos.

12 – Perfil do pessoal docente e técnico

A seleção dos profissionais será feita por meio de Processo Seletivo Simplificado.

Função	Nome	Atribuições
Coordenador-Geral	Maria Inês de Almeida Pelegrini	Responsável pela coordenação-geral de todas as ações administrativas e acadêmicas referentes ao desenvolvimento dos diferentes cursos FIC ofertados pelo IFSULDEMINAS através do programa Novos Caminhos.
Coordenadora Adjunta	Eliane Silva Ribeiro	Responsável por assessorar o coordenador-geral nas ações relativas à oferta da Bolsa-Formação e pela coordenação de ações administrativas e acadêmicas referentes ao desenvolvimento dos cursos FIC do programa Novos Caminhos.
Coordenador Adjunto Pedagógico	Fábio Machado Ruza	Responsável por coordenar, supervisionar e acompanhar as ações de planejamento das políticas de ensino, execução dos cursos e organização dos projetos pedagógicos, além de cooperar com outras ações didático-pedagógicas do Programa.
Coordenador Adjunto - AVA	Danilo Fernandes da Silva	Responsável por assessorar o coordenador-geral, adjuntos e demais profissionais nas ações relativas ao Ambiente Virtual de Aprendizagem e à Tecnologia, referentes ao desenvolvimento dos cursos FIC do programa Novos Caminhos.
Supervisora pedagógica	Dalva Aparecida de Lima Volpe	Responsável por acompanhar e supervisionar as ações de planejamento de ensino e execução dos cursos, adequando-os às necessidades dos alunos, apoiando a ação dos professores e zelando pelo uso de metodologias e recursos que favoreçam a aprendizagem e qualidade dos cursos ofertados.
Instrutor	Rogério Rodolfo Baptista	Responsável por planejar e ministrar aulas e atividades didáticas, pelo acompanhamento dos alunos, realização de avaliação de desempenho e registro da frequência no Sístec; pela adequação da oferta do curso e procedimentos metodológicos às especificidades do público-alvo.

Tutores	Douglas Pinheiro Caumo, Larissa Soares de Lima Mota	Responsáveis por apoiar professores e alunos nas atividades desenvolvidas no ambiente virtual de aprendizagem, atuar nas avaliações, interagir diariamente com os alunos, proporcionando feedback coletivo ou individualizado e estabelecendo relações afetivas e motivacionais com o intuito de evitar a evasão.
Apoio às atividades acadêmicas e administrativas	Fabiano Paulo Elord	Responsáveis pela realização das atividades de secretaria dos cursos ofertados: lançamento de pré-matrículas no Sistec, confirmação de matrículas, organização da documentação dos estudantes, elaborar planilha de pagamento, entre outras atividades administrativas determinadas pelos coordenadores geral e adjunto.

13 – Certificados

Receberá certificado de conclusão o estudante que atingir aproveitamento de, no mínimo, 60% dos pontos totais ofertados no curso. O certificado será expedido pelo Sistema Acadêmico do IFSULDEMINAS (SUAP) e disponibilizado ao estudante no e-mail cadastrado. No certificado constará informações sobre o curso, disciplinas e carga horária cursada, perfil do egresso, eixo tecnológico e código de autenticação eletrônica

14 – Avaliação do Curso

A avaliação do curso será feita por meio de análise de questionários aplicados aos estudantes no decorrer do curso, possibilitando levantar as percepções dos mesmos em relação ao conteúdo ofertado.

O propósito da avaliação é identificar fragilidades e avanços no desenvolvimento do curso, visando a readequação do projeto para próximas sequências e ofertas de ensino.

15 – Infraestrutura

As aulas e atividades do curso são desenvolvidas na plataforma AVA, sendo disponibilizado ao estudante o apoio da equipe prevista no item 12, além de outros recursos

de acessibilidade quando necessário para efetividade do processo pedagógico.

16 – Critérios de Aproveitamento de Estudos e Experiências Anteriores

O curso não prevê ações de aproveitamento de estudos em virtude da natureza da proposta pedagógica ter como elemento central o desenvolvimento de habilidades e competências profissionais necessárias para uma atuação profissional efetiva. Desta forma, os estudantes que, eventualmente, possuírem conhecimentos prévios terão a oportunidade de atualizá-los e compartilhá-los com os demais estudantes por meio da socialização dos saberes em fóruns e outros instrumentos avaliativos.

17 – Referências Bibliográficas

BRASIL. **Lei nº 12.513, de 26 de outubro de 2011.** Institui o Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec). Brasília/DF: 2011.

CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO. **Resolução CNE/CP nº 1, de 5 de janeiro de 2021.** Diretrizes Curriculares Nacionais Gerais para a Educação Profissional e Tecnológica, 2021. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/resolucao-cne/cp-n-1-de-5-de-janeiro-de-2021-297767578>. Acesso em: 01 de maio de 2023.

FRIGOTTO, Gaudêncio; CIAVATTA, Maria; RAMOS, Marise. A política de educação profissional no governo Lula: um percurso histórico controvertido. **Educação & Sociedade**, v. 26, p. 1087-1113, 2005.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Guia Pronatec de Formação Inicial e Continuada.** Brasília, 2016. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/component/tags/tag/36436-guia-pronatec-de-cursos-fic>. Acesso em: 18 de julho de 2021.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SUL DE MINAS GERAIS. Conselho Superior. **Resolução nº 69, de 15 de dezembro de 2020.** Dispõe sobre a aprovação da Normatização dos Cursos de Formação Inicial e Continuada (FIC) do IFSULDEMINAS. Disponível em: https://portal.ifsuldeminas.edu.br/images/PDFs/Conselho_Superior_/resolucoes/2020/069.2020.pdf. Acesso em 18 de julho de 2021.