



INSTITUTO FEDERAL

Sul de Minas Gerais

Campus Pouso Alegre

PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO (FIC)

RECEPCIONISTA EM SERVIÇOS DE SAÚDE

2025



PROJETO EJA • EPT

EDUCAÇÃO DE JOVENS E ADULTOS INTEGRADA
À EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA

IFSULDEMINAS • CAMPUS POUSO ALEGRE



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 Santana

SECRETÁRIO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
Marcelo Bregagnoli

REITOR DO IFSULDEMINAS
Cleber Ávila Barbosa

PRÓ-REITOR DE ADMINISTRAÇÃO
Honório José de Moraes Neto

PRÓ-REITOR DE GESTÃO DE PESSOAS
Clayton Silva Mendes

PRÓ-REITOR DE ENSINO
Luiz Carlos Dias da Rocha

PRÓ-REITOR DE EXTENSÃO
Daniela Ferreira Cardoso

PRÓ-REITORA DE PESQUISA, PÓS-GRADUAÇÃO E INOVAÇÃO
Carlos Henrique Rodrigues Reinato

CONSELHO SUPERIOR

Presidente
Cleber Ávila Barbosa

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



Representante do Ministério da Educação

Silmário Batista dos Santos

Representantes do Corpo Docente

Aline Pereira Sales Morel, Carlos Alberto Machado Carvalho,
Donizeti Leandro de Souza, Flaviane Aparecida de Sousa, Jussara Aparecida Teixeira,
Luciano Pereira Carvalho, Nathália Luiz de Freitas Braga e Rafael Vieira Âmbar

Representantes do Corpo Técnico Administrativo

Anne Caroline Bastos Bueno, Evaldo Tadeu de Melo, João Carlos Ferreira,
Lucas Viana Marinello da Silva, Márcio Messias Pires, Nelson de Lima Damião,
Otávio Soares Paparidis, Paula Costa Monteiro e Rodrigo Janoni Carvalho

Representantes do Corpo Discente

Amanda Oliveira Lemes, Amanda Silva Padilha, Breno Almeida Giannini Prado,
Carolina Rodrigues Spagnol, Diego Rafael Rocha, Fernanda Lorena Araujo Baeza,
Layara Gualberto Lopes e Lucas Eduardo Caruzo da Silva

Representantes dos Egressos

Adriano Carlos de Oliveira, Dara Gabrielle Garroni Andrade, David da Silva Beca,
Débora Alvarenga dos Santos, Jorge Vanderlei Silva, Marcelo Junior Silva,
Mellyna Cristal Souza e Ygor Vilas Boas Ortigara

Representantes das Entidades Patronais

Alexandre Magno e Jorge Florêncio Ribeiro Neto

Representantes das Entidades dos Trabalhadores

Ana Rita de Oliveira Ávila Nossack e Teovaldo José Aparecido

Representantes do Setor Público ou Estatais

Cícero Barbosa e Rosiel de Lima

Representante Sindical

Eduardo Pereira Ramos

Membros Natos

Marcelo Bregagnoli, Rômulo Eduardo Bernardes da Silva e Sérgio Pedini



DIRETORES-GERAIS DOS CAMPI

Campus Pouso Alegre

Alexandre Fieno da Silva

Campus Machado

Aline Manke Nachtigall

Campus Três Corações

Carlos José dos Santos

Campus Carmo de Minas

João Olympio de Araújo Neto

Campus Passos

Juliano de Souza Caliar

Campus Inconfidentes

Luiz Flávio Reis Fernandes

Campus Poços de Caldas

Rafael Felipe Coelho Neves

Campus Muzambinho

Renato Aparecido de Souza

EQUIPE ORGANIZADORA DO PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO

Daniel Reis da Silva

Elisângela Aparecida Lopes Fialho

Emanuelle Kopanyshyn

Gisele Fernandes Loures

Josiane da Silva Rosa

Henrique Fernandes Pereira

Marcel Freire da Silva

Paulo César Xavier Duarte

Rodrigo Janoni Carvalho

Xenia Souza Araújo



SUMÁRIO

1. DADOS DA INSTITUIÇÃO	6
2. DADOS GERAIS DO CURSO	6
3. JUSTIFICATIVA	7
4. OBJETIVOS DO CURSO	9
4.1. OBJETIVO GERAL.....	9
4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	9
5. REQUISITOS E FORMA DE ACESSO.....	10
6. PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO E ÁREAS DE ATUAÇÃO	10
7. PÚBLICO-ALVO.....	11
8. ORGANIZAÇÃO CURRICULAR.....	11
9. EMENTA DOS COMPONENTES CURRICULARES.....	13
10. CRITÉRIOS E PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE APRENDIZAGEM.....	21
10.1. PARÂMETROS E CRITÉRIOS A SEREM CONSIDERADOS.....	21
11. SUJEITOS DO PROCESSO DE ENSINO-APRENDIZAGEM	22
11.1. EQUIPE GESTORA DO PROJETO EJA INTEGRADA À EPT	22
11.2. COORDENAÇÃO DE CURSO	22
11.3. PROFESSORES CONTEUDISTAS	22
11.4. O ESTUDANTE: SUJEITO ATIVO DO PROCESSO ENSINO-APRENDIZAGEM	22
12. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TICS)	23
13. INFRAESTRUTURA.....	23
13.1. BIBLIOTECA DO CAMPUS	23
13.2. INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS E LABORATÓRIOS DO CAMPUS.....	24
14. CERTIFICADOS	24
15. REFERÊNCIAS.....	25



1. DADOS DA INSTITUIÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais –
Campus Pouso Alegre

CNPJ	10.648.539/0008-81
Razão social	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais – <i>Campus Pouso Alegre</i>
Endereço	Avenida Maria da Conceição Santos, 900. Bairro Parque Real
Cidade/UF/CEP	Pouso Alegre / MG / 37560-260
Responsável pelo curso e e-mail de contato	Eliane Silva Ribeiro eliane.ribeiro@ifsuldeminas.edu.br
Site da instituição	www.portal.poa.ifsuldeminas.edu.br

2. DADOS GERAIS DO CURSO

Nome do curso	RECEPCIONISTA EM SERVIÇOS DE SAÚDE
Programa/Proposta	EJA integrada à EPT
Ato de autorização	
Versão do PPC	v. 3
Previsão de início e término	Indefinido
Eixo tecnológico	Ambiente e Saúde
Forma de oferta	Formação Inicial (FIC) EaD em formato MOOC
Nº de vagas	Indefinido
Frequência da oferta	Indefinida
Periodicidade das aulas	Ininterrupto
Turno e horário das aulas	Conforme disponibilidade do estudante

Local das aulas	Moodle
Carga horária do Curso	160 horas
Modalidade do curso	A distância, em formato MOOC

3. JUSTIFICATIVA

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais tem como objetivo ofertar educação profissional e tecnológica nas diferentes modalidades de ensino, com base na conjugação de conhecimentos técnicos e tecnológicos com sua prática pedagógica, visando a promover o desenvolvimento social, tecnológico e econômico, buscando implementar seus objetivos institucionais por meio de diversas ações educativas dentre elas, a promoção da oferta de cursos de Formação Inicial e Continuada (FIC) à comunidade.

Com o propósito de cumprir suas diretrizes de atendimento às demandas da comunidade, o IFSULDEMINAS, participou do Edital 17/2022, promovido pela Secretaria de Educação Básica do Ministério da Educação (SEB/MEC) que estabeleceu um Chamamento Público para submissão de projetos que oferecessem Educação de Jovens e Adultos (EJA) Integrada à Educação Profissional - Programa EJA Integrada - EPT.

O curso de Recepcionista em Serviços de Saúde, na modalidade a distância em formato MOOC, com carga horária de 160 horas, referente ao eixo tecnológico ambiente e saúde do Catálogo Nacional de Cursos Técnicos, faz parte deste programa e, portanto, sua oferta se vincula aos objetivos desse processo, principalmente no apoio ao atingimento da meta 10 do Plano Nacional de Educação (PNE), Lei nº 13.005/2014: a oferta de, no mínimo, 25 % (vinte e cinco por cento) das matrículas de EJA nos ensinos fundamental e médio, na forma articulada à educação profissional, consoante Portaria nº 962/2021/MEC.

O Brasil é um país de dimensões continentais que conta com o Sistema Único de Saúde – SUS, um dos maiores e mais complexos sistemas de saúde pública do mundo ao qual toda a população tem acesso universal, integral e de forma gratuita aos serviços de saúde, desde atendimentos simples até os de alta complexidade. Além disso, muitos estabelecimentos de saúde privados como clínicas, hospitais e laboratórios atuam de forma complementar ao sistema público, oferecendo aos brasileiros opções diversas de serviços na área da saúde.

De acordo com as Tábuas Completas de Mortalidade 2023, divulgadas pelo IBGE em 29 de novembro de 2024, a expectativa de vida ao nascer no Brasil atingiu



76,4 anos em 2023, superando o patamar pré-pandemia de 76,2 anos registrado em 2019. Para os homens, a expectativa de vida foi de 73,1 anos, enquanto para as mulheres alcançou 79,7 anos (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2024). Com o envelhecimento populacional, verifica-se o aumento de doenças crônicas não transmissíveis, as grandes emergências e flutuações de doenças endêmicas, epidêmicas ou pandêmicas, e consequentemente a crescente procura por serviços de saúde, demandando profissionais preparados, que sejam eficientes na prestação de serviços, atuem com proatividade e empatia para recepcionar, orientar e oferecer atendimento diferenciado e integral ao público-alvo, seus familiares ou acompanhantes, que geralmente necessitam de atenção, cuidado e acolhimento, além de informações precisas, escuta ativa e resolutividade.

A estrutura curricular para o curso ora proposto busca atender à necessidade de capacitação de jovens e adultos, favorecendo sua inclusão no mundo do trabalho e seu desenvolvimento profissional. A partir deste curso, os profissionais estarão aptos a exercer a função de Recepcionista em Serviços de Saúde, de maneira a contribuir com o desenvolvimento socioeconômico local, articulado aos processos de democratização e justiça social.

O curso de Qualificação Profissional de Recepcionista em Serviços de Saúde atende aos dispositivos legais a seguir dispostos:

- Lei nº 9.394/1996 – Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional.
- Lei nº 13.005/2014 – Plano Nacional de Educação - PNE.
- Lei nº 11.892/2008, Art. 7º, Incisos I e II, que define como objetivos dos Institutos Federais a oferta de cursos para o público EJA e a oferta de FIC em todos os níveis de escolaridade.
- Decreto nº 5.154/2004, que regulamenta o § 2º do Art. 36 e os Arts. 39 a 41 da Lei nº 9.394/1996.
- Decreto nº 5.840/2006, que institui, no âmbito federal, o Programa Nacional de Integração da Educação Profissional com a Educação Básica na Modalidade de Educação de Jovens e Adultos (PROEJA).
- Resolução CNE/CP nº 1/2021, que define as Diretrizes Curriculares Nacionais Gerais para a Educação Profissional e Tecnológica.
- Resolução CNE/CEB nº 1/2000, que estabelece as Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação de Jovens e Adultos.
- Resolução CNE/CP nº 3/2025, que institui as Diretrizes Operacionais Nacionais para a Educação de Jovens e Adultos - EJA.



- Resolução nº 69/2020/CONSUP/IFSULDEMINAS, que dispõe sobre a aprovação da Normatização dos Cursos de Formação Inicial e Continuada (FIC) do IFSULDEMINAS.
- Portaria MEC nº 962/2021, que institui o Programa da Educação de Jovens e Adultos Integrada à Educação Profissional - EJA Integrada - EPT e estabelece orientações, critérios e procedimentos para concessão de recursos financeiros às instituições pertencentes à Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica.
- Edital SEB/MEC nº 17/2022, CHAMAMENTO PÚBLICO - Adesão ao Programa de Apoio à oferta da Educação de Jovens e Adultos Integrada à Educação Profissional - Programa EJA Integrada - EPT.

4. OBJETIVOS DO CURSO

4.1. OBJETIVO GERAL

Desenvolver habilidades técnicas e humanas para atuar na recepção de estabelecimentos de saúde públicos e privados e desempenhar suas atribuições com eficiência e presteza, identificando as necessidades dos indivíduos e direcionando-os dentro dos serviços de saúde a fim de criar elo de confiança entre clientes, pacientes, acompanhantes e os profissionais de saúde, contribuindo para facilitar o acesso dos cidadãos ao tratamento de doenças existentes e fortalecer ações de promoção à saúde e prevenção de agravos.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Possibilitar o conhecimento sobre o funcionamento dos serviços de saúde, suas principais características e demandas.
- Conhecer técnicas e ferramentas para o planejamento e organização da rotina de trabalho utilizando ferramentas e programas de qualidade.
- Possibilitar o conhecimento sobre legislações específicas que são importantes para o desempenho do trabalho em ambientes de saúde, bem como as terminologias utilizadas.
- Desenvolver a habilidade de selecionar informações e estabelecer fluxos de atendimento, com base no conhecimento interno da organização, seus processos, produtos e serviços.
- Evidenciar atitudes desejáveis no ambiente de trabalho que contribuam para o bom andamento dos serviços e relacionamento interpessoal.



- Desenvolver habilidades de escuta ativa e comunicação assertiva para proporcionar um atendimento integral, eficiente e humanizado.
- Estimular o trabalho em equipe e aprimorar a comunicação efetiva, preparando os estudantes para atuar de forma colaborativa em projetos, e interagir com clientes e colegas de trabalho de maneira profissional e eficiente;
- Fomentar o respeito às normas e aos procedimentos técnicos de qualidade, segurança e higiene, incentivando a execução de trabalhos individuais e em equipe, observando direitos trabalhistas e do consumidor, os princípios éticos, profissionais e ambientais.

5. REQUISITOS E FORMA DE ACESSO

O acesso ao curso será livre e contínuo, sendo realizado pela plataforma do Ambiente Virtual de Aprendizagem da instituição.

6. PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO E ÁREAS DE ATUAÇÃO

De acordo com o CBO nº 4221-10, o estudante egresso do curso de Formação Inicial em Recepcionista em Serviços de Saúde, com idade igual ou maior que 18 (dezoito) anos ou na qualidade de Jovem Aprendiz a partir dos 14 (quatorze) anos em atividades que não sejam insalubres, perigosas ou penosas, recepciona e atende diferentes públicos, por meio de diversos canais de comunicação (telefone, virtual e presencial). Promove a satisfação, a qualidade e a excelência no atendimento. Presta informações e estabelece fluxos de atendimento, com base nos processos, produtos e serviços da organização, de modo a atender com rapidez e eficiência às necessidades do cliente. Além disso, está preparado para dar continuidade aos seus estudos, e desempenhar com autonomia suas atribuições, com a possibilidade de (re)inserção positiva no mundo do trabalho.

Espera-se que os concluintes sejam capazes de organizar informações, cadastrá-las em sistemas específicos, prestar apoio administrativo às equipes multiprofissionais de saúde, seguindo procedimentos operacionais definidos, possuindo as habilidades necessárias para gerenciar e organizar as agendas de atendimento, no que se refere à marcação, remarcação de consulta e/ou procedimentos. Devem ainda estabelecer comunicação eficiente, de modo oral e escrito, com a equipe de trabalho interna e com o público atendido, bem como pelos direcionar e orientar os usuários dentro dos serviços de saúde. Tal capacidade comunicativa deve ser clara, assertiva, e propositiva, na solução de possíveis conflitos internos ou externos à execução do trabalho e no repasse de informações ao público.



Os egressos devem estar aptos a adotar atitude ética no trabalho e no convívio social, compreendendo os processos de socialização em âmbito coletivo e percebendo-se como agentes sociais que intervêm na realidade, sabendo trabalhar em equipe; tendo iniciativa, criatividade e responsabilidade. Além disso, durante o curso devem ser capazes de compreender a importância e de praticar uma comunicação assertiva e cordial, comprometido com a qualidade do atendimento ao cliente na prestação dos serviços.

O profissional Recepcionista em Serviços de Saúde, a depender das exigências mínimas de escolaridade previstas no CBO nº 4221-10 e/ou requeridas pelo empregador, poderá executar suas atividades em hospitais públicos e privados, clínicas gerais e especializadas, pronto atendimento, unidades básicas de saúde (UBS), laboratórios, consultórios médicos, odontológicos, dentre outros.

7. PÚBLICO-ALVO

Público em geral, com acesso a computador ou dispositivo equivalente, com internet.

8. ORGANIZAÇÃO CURRICULAR

O curso será executado como um itinerário formativo de qualificação profissional, prevista nas Diretrizes para a EPT (Resolução CNE/CP nº 01/2021), contando com um projeto pedagógico elaborado pelo IFSULDEMINAS - Campus Pouso Alegre.

A execução do curso será garantida por meio de uma equipe composta de Professor Conteudista, Coordenação Geral de Cursos, *Designer* Instrucional, Coordenador de plataforma, Equipe Administrativa, Equipe Pedagógica e Secretaria, que trabalharão o planejamento e a organização do processo de aprendizagem.

A organização curricular do curso pretende, a partir dessa estrutura, atender às demandas do exercício da cidadania, do mundo do trabalho e da sociedade. A estrutura curricular viabilizará o atendimento de tais demandas por meio da aprendizagem significativa de conhecimentos gerais da área profissional e específicos da habilitação.

O currículo de qualificação profissional sustenta-se por um plano de unidades curriculares composto por 7 Unidades Curriculares. Cada unidade curricular foi desenhada para ser realizada em duas ou mais semanas de atividades, a depender da complexidade e da disponibilidade do estudante na sua realização. Cada semana de atividades corresponde a aproximadamente 10 horas do plano de unidades

curriculares. Assim, a organização didático-pedagógica do curso foi estruturada em um ciclo aproximado de 16 semanas de atividades pedagógicas.

O Plano de Unidades Curriculares está organizado da seguinte maneira:

PLANO CURRICULAR

UNIDADES CURRICULARES	CH
Noções básicas de primeiros socorros	20h
Organização do Setor de Saúde no Brasil	20h
Recepção: a importância de quem dá início a prestação de serviços de saúde	40h
Comunicação e Atendimento ao Cliente	20h
Relações Interpessoais e Trabalho em Equipe	20h
Gerenciamento de Registros e Documentação	20h
Ética e Sigilo profissional	20h
CARGA HORÁRIA TOTAL DO CURSO	160h

A organização curricular está estruturada em uma construção de conhecimento que articula teoria e prática, mobilizando e expandindo conhecimentos para que os participantes possam atuar de maneira eficaz em situações concretas, compartilhar experiências e contribuir para uma compreensão mais real e global do mundo do trabalho.

Respeitada a carga horária curricular, cada unidade de aprendizagem será disponibilizada de forma automatizada, em frações estimadas de 10 horas de estudo por semana. Essa carga horária inclui o tempo necessário para assistir às videoaulas, ler o material didático, explorar leituras ou vídeos complementares e realizar as atividades propostas. O planejamento das atividades deve garantir que os estudantes tenham uma experiência de aprendizagem significativa e diversificada, desenvolvendo competências essenciais ao curso.

Toda prática pedagógica terá o estudante como centro do processo educacional como sujeito ativo de sua própria aprendizagem. Ele participará de situações de ensino e de aprendizagem, norteadas pela relação entre os objetivos do curso e suas percepções práticas no mundo do trabalho. Longe de se definir quais metodologias de ensino poderão ser adotadas, importa a forma como elas serão incorporadas ao fazer pedagógico do curso. Dessa forma, as metodologias de ensino adotadas deverão desenvolver autonomia e compreensão dos estudantes sobre as diferentes unidades curriculares propostas.



Com essa organização, busca-se proporcionar um ambiente de aprendizagem estruturado, que respeite o ritmo de estudo dos alunos e promova a autonomia, elemento essencial na modalidade EaD.

9. EMENTA DOS COMPONENTES CURRICULARES

NOÇÕES BÁSICAS DE PRIMEIROS SOCORROS

Carga Horária: 20 horas

EMENTA

Diferenças entre urgência e emergência. Informações sobre os primeiros socorros em casos de desmaios, incêndio, queimaduras, engasgo, hipoglicemia, convulsão e parada cardiorrespiratória. Acionamento de serviços de emergência.

REFERÊNCIAS

LOPES, Cassia Oliveira. **Manual de Primeiros Socorros para Leigos**. Suporte Básico de Vida. São Paulo: Secretaria Municipal de Saúde – SAMU-192, 2022. 62 p. Disponível em: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/MANUAL_PRIMEIROS_SOCORROS_PARA_LEIGOS.pdf . Acesso em: 7 de ago. de 2023.

Rio de Janeiro. Corpo de Bombeiros. **Primeiros Socorros**: noções sobre os principais acidentes. Disponível em: https://www.cbmerj.rj.gov.br/images/cartilha/cartilha_BOMBEIROS_primeirossocorros_v2.pdf . Acesso em: 7 de ago. de 2023.

Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG. **Noções de primeiros socorros em ambientes de saúde**. Disponível em: <https://www.ufmg.br/prorh/wp-content/uploads/2021/10/Apostila-de-Primeiros-Socorros-DAST.pdf> . Acesso em: 7 de ago. de 2023.

Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro. **Noções Básicas de Primeiros Socorros**. Disponível em: <https://portal.ufrj.br/wp-content/uploads/2020/12/Cartilha-Nocoas-de-Primeiros-Socorros-e-Principais-Emergencias.pdf> . Acesso em: 7 de ago. de 2023.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Especializada. **Cartilha para tratamento de emergência das queimaduras** / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Especializada. – Brasília : Editora do Ministério da Saúde, 2012. 20 p. Disponível em: <file:///C:/Users/user/Downloads/cartilha%20de%20tratamento%20emergencia%20queimaduras.pdf> . Acesso em: 7 de ago. de 2023.

BRASIL. Ministério da Saúde. Fundação Oswaldo Cruz - FIOCRUZ. **Manual de Primeiros Socorros**. Rio de Janeiro. Fundação Oswaldo Cruz, 2003. 170p. Disponível em: <https://www.fiocruz.br/biosseguranca/Bis/manuais/biosseguranca/manualdeprimeirossocorros.pdf> . Acesso em: 7 de ago. de 2023.



ORGANIZAÇÃO DO SETOR SAÚDE NO BRASIL

Carga Horária: 20 horas

EMENTA

Saúde na Constituição Federal. Apresentação das possibilidades de acesso à assistência à saúde no Brasil. Acesso universal, integral e gratuito por meio do Sistema Único de Saúde – SUS: organização, princípios, diretrizes e objetivos. Prestação de serviços de saúde em Instituições privadas: acesso por meios diretos de contratação de serviços ou por intermédio de planos e seguros privados de assistência à saúde. Cenários de atuação dos recepcionistas em serviços de saúde: clínicas, consultórios, hospitais privados e públicos, Unidades Básicas de Saúde, Unidade de Pronto Atendimento, Centros de Especialidades Médicas, entre outros. Cumprimento das normas de segurança e saúde no trabalho.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 1988. Art. 196 – 200. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm

Acesso em: 15 de ago. de 2023.

BRASIL. Condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. **Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8080.htm. Acesso em: 6 de ago. de 2023.

BRASIL. Planos e seguros privados de assistência à saúde. **Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9656compilado.htm. Acesso em: 6 de ago. de 2023.

MASTROENI, Marco Fábio. **Biossegurança aplicada a laboratórios e serviços de saúde**. 2ª edição. São Paulo: Atheneu, 2006.

BRASIL. Ministério da Saúde/Conselho Nacional de Saúde. **Carta dos direitos dos usuários da saúde**. Brasília, DF, ano 2012. Disponível em: <https://conselho.saude.gov.br/biblioteca/livros/Carta5.pdf>. Acesso em: 6 de ago. de 2023.

MINAS GERAIS. **Sistema Único de Saúde (SUS)**. Disponível em: <https://www.saude.mg.gov.br/sus>. Acesso em: 6 de ago. de 2023.

SILVA, José Vitor da; BARBOSA, Silene Ribeiro Miranda; DUARTE, Suelen Ribeiro Miranda Pontes. **Biossegurança no contexto da Saúde**. 1ª edição. São Paulo: Iátria, 2013.



RECEPÇÃO: A IMPORTÂNCIA DE QUEM DÁ INÍCIO A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE

Carga Horária: 40 horas

EMENTA

O que é o setor “recepção” nos serviços de saúde. Importância do Recepcionista. Importância de conhecer a empresa em que trabalha e os serviços oferecidos pelo estabelecimento. Funções do Recepcionista: recepcionar, registrar, direcionar, planejar, organizar. Folhas de verificação, listas de conferência, procedimentos operacionais padrão, fluxogramas. Organização do trabalho: prioridade no atendimento - Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000. Técnicas de gerenciamento do tempo e priorização de tarefas. Organização do espaço de trabalho: aplicando o Programa 5S. Telessaúde. Protocolo de identificação do Paciente (Programa Nacional de Segurança do Paciente do Ministério da Saúde) e sua importância para a qualidade do cuidado em saúde. Respeito ao limite da atuação profissional. Terminologia Básica em Saúde: Introdução aos termos mais frequentes da linguagem utilizada em serviços de saúde. Prefixos, sufixos e siglas. Responsabilidades na atuação em clínicas e consultórios: Verificação da elegibilidade do paciente em atendimentos realizados por convênios. Conhecimento sobre regulamentações e padrões estabelecidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - Troca de Informações na Saúde Suplementar (TISS), Terminologia Unificada da Saúde Suplementar (TUSS). Responsabilidades na atuação em hospitais/pronto atendimentos: Modalidades de admissão de pacientes, cadastros, internações e altas hospitalares. Funcionamento do SUSfácil - Sistema Estadual de Regulação Assistencial. Responsabilidades na atuação em Unidades Básicas de Saúde – Realizar registros e agendamento dos serviços e procedimentos de saúde. Política Nacional de Atenção Básica - Portaria 2436 de 21 de setembro de 2017. Cartão do SUS. Cadastro de informações no e-PEC – Prontuário Eletrônico do Cidadão – SUS eletrônico, prestar informações sobre aplicativos digitais da saúde: Conecte-SUS.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. **Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP)**. Disponível em:

<https://www.gov.br/saude/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/pnsp> . Acesso em: 20 de ago. de 2023.

BRASIL. Ministério da Saúde/Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Glossário temático: saúde suplementar / Ministério da Saúde, Agência Nacional de Saúde Suplementar. – Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2009. 84 p. – (Série A. Normas e Manuais Técnicos). Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/glossario_saude_suplementar.pdf . Acesso em: 13 de ago. de 2023.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. **e-SUS Atenção Básica**: Manual do Sistema com Coleta de Dados Simplificada: CDS – Versão 3.0 [recurso eletrônico] / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Secretaria-Executiva. – Brasília: Ministério da Saúde, 2018. Disponível em: http://189.28.128.100/dab/docs/portaldab/documentos/esus/Manual_CDS_3_0.pdf . Acesso em: 6 de ago. de 2023.

MAXIMIANO, Antônio César Amaru. Modelo Japonês de Administração. In: MAXIMIANO, Antônio César Amaru. **Introdução à teoria geral da administração**. 3ª edição. São Paulo: Atlas, 2015. Cap. 9, p. 177 – 194.

SILVEIRA, Cristiane; ROBAZZI, Maria Lúcia do Carmo Cruz; SANCHES, Roberta Seron; RESCK, Zélia Marilda Rodrigues. Direito à saúde e segurança do paciente enquanto direitos fundamentais no Brasil. **Cadernos Ibero-Americanos de Direito Sanitário**. 2022jul./set.;11(3): 12-34 <https://doi.org/10.17566/ciads.v11i3.915>

TARABOULSI, Fadi Antoine. **Administração de Hotelaria Hospitalar**: serviços aos clientes, humanização do atendimento, departamentalização, gerenciamento, saúde e turismo, hospitalidade, tecnologia de informação. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2009. Caps. 1 e 2, p. 1-16. Caps. 4 a 6, p. 31 - 144.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Saúde integral de adolescente e jovens**: orientações para a organização de serviços de saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2007. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/saude_adolescentes_jovens.pdf . Acesso realizado em 5 de ago. de 2023.

LOTTENBERG, Cláudio. O impacto da tecnologia digital na saúde. In: LOTTENBERG, Cláudio. **A revolução digital na saúde**: como a inteligência artificial e a internet das coisas tornam o cuidado mais humano, eficiente e sustentável. São Paulo: Editora dos Editores, 2019. Cap. 1, p. 31 – 41.

SARTI, Flávia Mori; IVANAUSKAS, Terry Macedo. **Prontuário Eletrônico do Paciente no contexto do Sistema Único de Saúde**: fundamentos e potencialidades no uso de informações para planejamento de políticas públicas. Cap. 12, p. 301 – 323

SOUZA, Thaise Honorato de; ZEFERINO, Maria Terezinha; FERMO, Vivian Costa. **Recepção**: ponto estratégico para o acesso do usuário ao sistema único de saúde. Texto Contexto Enfermagem, 2016; 25(3). Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0104-07072016004440015> . Acesso em: 23 de ago. de 2023.

SUSfácil - Sistema Estadual de Regulação Assistencial. **SES - Secretaria de Estado de Saúde de Minas Gerais**. Disponível em: <https://www.saude.mg.gov.br/ajuda/page/464-susfacil-sesmg> . Acesso em: 23 de ago. de 2023.

COMUNICAÇÃO E ATENDIMENTO AO CLIENTE

Carga Horária: 20 horas

EMENTA

Oratória para atendimento telefônico e presencial. Comunicação interpessoal. Comunicação verbal e não verbal: tom de voz, dicção, linguagem corporal. Comunicação escrita: uso de e-mails e ferramentas de mensagens instantâneas, redes sociais e aplicativos. Os 4 C's da comunicação assertiva. Lidando com pacientes ansiosos, irritados e emocionalmente abalados. Resolução de conflitos e gerenciamento de reclamações. Direitos do paciente. Atitudes desejáveis: proatividade, gentileza, acolhimento, paciência, agilidade, respeito às origens, crenças e valores culturais e religiosos dos pacientes. Escuta ativa e empatia para o atendimento humanizado ao paciente. Política Nacional de Humanização: princípios, conceitos e dimensões.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Política Nacional de Humanização**. 1ª edição, Ano 2013. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_humanizacao_pnh_folheto.pdf . Acesso em: 5 de ago. de 2023

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos: o capital humano das organizações**. 9ª edição. Rio de Janeiro: ELSEVIER, 2009. Cap. 2, p. 60 – 77; Cap. 3, p. 80 – 93; Cap. 12, p.333 – 355; Cap. 13, p. 357 – 365.

CHIAVENATO, Idalberto. Relações com empregados. In: **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**, CHIAVENATO, Idalberto. 3ª edição. Rio de Janeiro: ELSEVIER, 2010. Cap. 14, p. 439 – 468.

TARABOULSI, Fadi Antoine. **Administração de Hotelaria Hospitalar: serviços aos clientes, humanização do atendimento, departamentalização, gerenciamento, saúde e turismo, hospitalidade, tecnologia de informação**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2009. Cap. 3, p. 17 – 30. Cap. 9, p. 191 – 200.

ALBUQUERQUE, Aucilene Barros de. **A oratória como marketing pessoal da secretária executiva**. Fortaleza, 2010. Disponível em: https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/34797/1/2010_tcc_abalbuquerque.pdf . Acesso em 23 de ago. de 2023.

BOWDITCH, James L; BUONO, Anthony F. **Elementos de comportamento organizacional**. São Paulo/. Cengage Learning, 2014. Cap. 5. p.: 80 -94.

BRASIL. **Serviços e Informações do Brasil**. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/noticias/saude-e-vigilancia-sanitaria/2022/05/conheca-os-direitos-de-todos-os-cidadaos-usuarios-do-sus> . Acesso em: 5 de ago. de 2023.



NATAL, Heloísa Furlan Montana Galvão; et al. **Humanização nos serviços de saúde:** perspectivas de profissionais atuantes na atenção primária à saúde. Arquivos de Ciências da Saúde da UNIPAR. Umuarama. v. 26, n. 3, p. 1033-1043, set./dez. 2022. Disponível em: <https://ojs.revistasunipar.com.br/index.php/saude/article/view/9016/4406> . Acesso em 23 de ago. de 2023.

RELAÇÕES INTERPESSOAIS E TRABALHO EM EQUIPE

Carga Horária: 20 horas

EMENTA

A importância das relações interpessoais no trabalho. A dinâmica do trabalho em equipe. Flexibilidade. Liderança. Inteligência emocional. Identificação de fontes de conflito no ambiente de trabalho: problemas de comunicação, má organização do serviço, má distribuição de tarefas, falta de informação. Reconhecendo sinais de estresse pessoal e mecanismo de enfrentamento. Cultura e Clima Organizacional.

REFERÊNCIAS

BOWDITCH, James L; BUONO, Anthony F. **Elementos de comportamento organizacional**. São Paulo/. Cengage Learning, 2014.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3ª edição. Rio de Janeiro: ELSEVIER, 2010. Cap. 6, p.172 – 195; Cap. 15, p. 469 – 496.

MAXIMIANO, Antônio César Amaru. **Introdução à teoria geral da administração**. 3ª edição. São Paulo: Atlas, 2015.

FERNANDES, Helen Nicoletti, et al. Relacionamento interpessoal no trabalho da equipe multiprofissional de uma unidade de saúde da família. **Revista de Pesquisa: Cuidado é Fundamental Online**, vol. 7, núm. 1, jan/mar. 2015, p. 1915-1926. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/5057/505750945016.pdf> . Acesso em: 23 de ago. de 2023.

FONSECA, Luciana, et al. Relacionamento interpessoal & trabalho em equipe: Impactos num ambiente organizacional. XII Congresso Nacional de Excelência em Gestão & III Inovarse – **Responsabilidade Social Aplicada**, 2016. Disponível em <https://portalidea.com.br/cursos/auxiliar-administrativo-apostila05.pdf> . Acesso em: 23 de ago. de 2023.



GERENCIAMENTO DE REGISTROS E DOCUMENTAÇÃO

Carga Horária: 20 horas

EMENTA

Coleta, organização, manutenção e arquivo de registros e documentos do paciente. SAME - Serviço de arquivo médico e estatística.

Responsabilidades legais do recepcionista em relação aos registros e comunicações.

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)- Lei nº 13.709/2018.

Segurança de dados e proteção de informações confidenciais.

Digitalização e guarda de arquivos - Lei nº 13787 de 27 de dezembro de 2018.

Sistemas de informação em saúde: introdução aos principais sistemas de registros de informação em saúde e sua importância.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Requisitos de Boas Práticas de Funcionamento para os Serviços de Saúde. **Resolução-RDC nº 63, de 25 de novembro de 2011**. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/2011/rdc0063_25_11_2011.html

Acesso em: 9 de ago. de 2023.

BRASIL. Digitalização e a utilização de sistemas informatizados para a guarda, o armazenamento e o manuseio de prontuário de paciente. **Lei nº 13787 de 27 de dezembro de 2018**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/l13787.htm. Acesso em: 6 de ago. de 2023.

BRASIL. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/L13709compilado.htm . Acesso em: 6 de ago. de 2023.

CUNHA, Elenice Machado da; VARGENS, José Muniz da Costa. Sistemas de informação do Sistema Único de Saúde. In: GONDIM, Grácia Maria de Miranda; CHRISTÓFARO, Maria Auxiliadora Córdova; MIYASHIRO, Gladys Miyashiro (Org.). **Técnico de vigilância em saúde: fundamentos**. v. 2. Rio de Janeiro: EPSJV, 2017. p. 71-112. Disponível em: <https://www.arca.fiocruz.br/handle/icict/39907> . Acesso em: 5 de ago. de 2023.

EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES. **Manual de Diretrizes e Boas Práticas para Gestão da Documentação Clínica na Rede Ebserh**. Disponível em: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/aceso-a-informacao/boletim-de-servico/sede/2021/anexos/manual-cnes-versao-final-cdr-depas.pdf> . Acesso em 6 de ago. de 2023.



KEINERT, Tania Margarete Mezzomo, et al. **Proteção à privacidade e acesso às informações em saúde: tecnologias, direito e ética**. São Paulo: Instituto de Saúde, 2015.

LOTTENBERG, Cláudio; SILVA, Patrícia Ellen da; KLAJNER. **A revolução digital na saúde**: como a inteligência artificial e a internet das coisas tornam o cuidado mais humano, eficiente e sustentável. São Paulo: Editora dos Editores, 2019.

TARABOULSI, Fadi Antoine. Tecnologia da Informação: Sistemas de Gestão Hospitalar e seu impacto na instituição de saúde e nos serviços de hotelaria hospitalar. In: TARABOULSI, Fadi Antoine. **Administração de Hotelaria Hospitalar**: serviços aos clientes, humanização do atendimento, departamentalização, gerenciamento, saúde e turismo, hospitalidade, tecnologia de informação. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2009. Cap. 8, p. 165 - 190.

ÉTICA E SIGILO PROFISSIONAL.

Carga Horária: 20 horas

EMENTA

A evolução do conceito de ética. Ética e sociedade. Princípios éticos e deontológicos no trabalho do recepcionista de serviços de saúde. Confidencialidade e privacidade das informações do paciente. Postura profissional.

REFERÊNCIAS

BARSANO, Paulo Roberto. **Ética e Cidadania Organizacional**: Guia Prático e Didático. 1ª edição. São Paulo: Érica, 2012.

KEINERT, Tania Margarete Mezzomo, et al. **Proteção à privacidade e acesso às informações em saúde**: tecnologias, direito e ética. São Paulo: Instituto de Saúde, 2015.

MAXIMIANO, Antônio César Amaru. **Introdução à teoria geral da administração**. 3ª edição. São Paulo: Atlas, 2015.

ROMÃO, Cícero; PORTUGAL, Agnaldo Cuoco. A Conduta no Serviço Público. In: **Ética e Serviço Público**. Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, 2014. Disponível em: https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/1884/1/%C3%89TICA_SEM_TUTORIA_M%C3%B3dulo_3.pdf . Acesso em: 23 de ago. de 2023.

SALES-PERES, Sílvia Helena de Carvalho, et al. **Sigilo profissional e valores éticos**. RFO, v. 13, n. 1, p. 7-13, janeiro/abril 2008. Disponível em: <http://files.bvs.br/upload/S/1413-4012/2008/v13n1/a7-13.pdf> . Acesso em: 23 de ago. de 2023.

VILLAS-BÔAS, Maria Elisa. O direito-dever de sigilo na proteção ao paciente. **Revista Bioética**, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1983-80422015233088>. Acesso em: 23 de ago. de 2023.



10. CRITÉRIOS E PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE APRENDIZAGEM

O sistema avaliativo do curso tem enfoque formativo, sendo pautado em recursos que validam o processo de aprendizagem, considerando a participação nas atividades propostas e o desenvolvimento de habilidades teóricas e técnicas.

Os instrumentos avaliativos com seus respectivos critérios e valores de avaliação, deverão atender às especificidades de cada unidade curricular e dialogar diretamente com o perfil do egresso do curso.

Considerando que trata-se de percurso formativo autoinstrucional, é importante que as estratégias direcionadas à avaliação da aprendizagem estejam contextualizadas ao cotidiano dos serviços de saúde e reflitam a formação proposta, com todos os seus valores e contradições.

Os instrumentos utilizados devem ser capazes de avaliar o desenvolvimento multidimensional de cada estudante, privilegiando o aprimoramento da responsabilidade e a construção da cidadania a partir da aquisição, somativa e cumulativa, de habilidades para a vida e para o mundo do trabalho.

Quando os resultados avaliativos indicarem desempenho insuficiente em determinados conhecimentos e habilidades, isso deve ser encarado como oportunidade de revisão e reformulação. É importante também compreender que a formação humana e profissional se dá em uma relação dialética constituída na somatória das aprendizagens escolares e das vivências extraescolares. Neste sentido, os processos avaliativos devem buscar, também, considerar múltiplas experiências e saberes que se constituam como elementos pedagógicos da educação formal e até mesmo informal.

10.1. PARÂMETROS E CRITÉRIOS A SEREM CONSIDERADOS

A nota para cada unidade curricular, será graduada de 0 a 100 pontos, distribuídos dentro das atividades de cada unidade, de forma proporcional à sua dificuldade estimada. O prosseguimento do curso está condicionado ao atingimento de 60% da soma simples da pontuação das atividades avaliativas em cada unidade curricular.

O estudante poderá realizar as atividades quantas vezes quiser, dentro do prazo máximo de realização do curso. A cada tentativa, as atividades serão modificadas. A nota final do curso será a média aritmética dos pontos distribuídos nas 7 unidades curriculares. Será considerado aprovado o estudante que apresentar aproveitamento total final igual ou maior do que 60%.



11. SUJEITOS DO PROCESSO DE ENSINO-APRENDIZAGEM

11.1. EQUIPE GESTORA DO PROJETO EJA INTEGRADA À EPT

Essa equipe é responsável pelo gerenciamento de todos os cursos do projeto, desde seu planejamento e execução, até a certificação dos alunos concluintes. Sua atuação é descentralizada em grupos e etapas programadas. Também é a responsável por realizar as mediações necessárias e a articulação com os demais órgãos envolvidos no projeto. Deve promover a avaliação institucional do curso além de elaborar diretrizes gerais para o desenvolvimento das atividades, coordenar a seleção, treinamento e capacitação do pessoal que atua nos cursos, e acompanhar os trabalhos desenvolvidos por todos os agentes envolvidos.

11.2. COORDENAÇÃO DE CURSO

A Coordenação Geral de Cursos é responsável por toda dinâmica que diga respeito à manutenção do curso e deverá estar em articulação constante com as demais coordenadorias. A Coordenação Pedagógica conduzirá as capacitações docentes.

11.3. PROFESSORES CONTEUDISTAS

Os professores conteudistas devem ter domínio das concepções, princípios e conteúdos das unidades curriculares do curso.

Os professores serão designados como responsáveis por unidades curriculares dos cursos das quais estarão encarregados da organização e operacionalização do planejamento, da revisão de materiais e mídias, da adoção de metodologias e estratégias apropriadas ao conteúdo e de promover e desenvolver as atividades práticas.

11.4. O ESTUDANTE: SUJEITO ATIVO DO PROCESSO ENSINO-APRENDIZAGEM

O estudante é o responsável maior pela sua aprendizagem e receberá o material didático do curso preparado para seus estudos. Espera-se que o estudante seja, acima de tudo, organizado, disciplinado e motivado. Portanto, é necessário que o aluno desenvolva e/ou aprimore habilidades que o leve a aprender a aprender, com responsabilidade e autonomia.



12. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TICS)

São recursos didáticos constituídos por diferentes mídias e tecnologias, síncronas e assíncronas, tais como ambientes virtuais e suas ferramentas, redes sociais e suas ferramentas. As Tecnologias de Informação e Comunicação (TICS) previstas/implantadas no processo de ensino-aprendizagem devem permitir a execução do projeto pedagógico do curso e a garantia da acessibilidade e do domínio das TICS.

O Campus disponibiliza Ambiente Virtual de Aprendizagem e ferramentas, que permitem o armazenamento, a administração e a disponibilização de conteúdos no formato Web, dentre os quais destacam-se: aulas virtuais por videoconferência, simuladores, fóruns, salas de bate-papo, conexões a materiais externos, atividades interativas, tarefas virtuais (webquest), modeladores, animações, textos colaborativos (wiki).

Neste curso, a plataforma institucional a ser utilizada será o Moodle, sem prejuízo da utilização de outros recursos, desde que registrados no ambiente virtual institucional.

13. INFRAESTRUTURA

13.1. BIBLIOTECA DO CAMPUS

Com a função de centro de disseminação seletiva da informação e incentivo à leitura e cultura, a biblioteca “Paulo Freire” do Campus Pouso Alegre com 616,58 m², proporciona à comunidade escolar um espaço dinâmico de convivência, auxiliando no ensino, pesquisa e extensão.

Tem como visão contribuir como órgão facilitador no processo de ensino-aprendizagem utilizando a qualidade e a inovação dos serviços oferecidos como meta para superar as necessidades. Novas instalações foram construídas, ampliando o espaço oferecido para estudos em grupos, individuais (10 mesas de estudo individual; 07 mesas de estudo coletivo; 06 computadores para pesquisa; 04 salas de estudo em grupo; 01 sanitário feminino com acesso a cadeirante; 01 sanitário masculino com acesso a cadeirante e bebedouro).

A biblioteca oferece a toda sua comunidade acadêmica serviços de empréstimo, renovação e reserva de material, consultas informatizadas a bases de dados e ao acervo, orientação na normalização de trabalhos acadêmicos, orientação bibliográfica, visitas orientadas, acesso à Internet, empréstimos entre bibliotecas, acesso ao Portal Capes e serviços de malotes que atendem as solicitações de obras que não constam no acervo. O acervo é composto por 1.973 títulos e 8.593 exemplares.

Além de livros impressos, a biblioteca possui ainda acesso à Plataforma “Minha Biblioteca” (biblioteca virtual), periódicos e materiais audiovisuais, disponíveis para empréstimo domiciliar e consulta interna dos usuários cadastrados. O Acervo da Biblioteca é aberto, de livre acesso às estantes. A Classificação Decimal de Dewey – CDD é utilizada para determinar os assuntos que representam as obras do acervo, e o Código de Catalogação Anglo Americano – AACR2 é aplicado na descrição bibliográfica, definindo as formas de entrada dos dados, padronizando a catalogação em nível internacional e subsidiando o tratamento da informação.

Todo o acervo da Biblioteca está disponibilizado no Pergamum – Sistema Integrado de Bibliotecas, que permite a informatização e a organização do catálogo bibliográfico, possibilitando o acesso virtual. A equipe técnico-administrativa responsável pelos serviços da biblioteca é composta por bibliotecários – documentalista e auxiliar de biblioteca. A Biblioteca está diretamente ligada à Diretoria de Ensino, Pesquisa e Extensão. O IFSULDEMINAS é integrante da Comunidade Acadêmica Federada (CAFe), tendo acesso a uma grande coleção de base de dados (mais de 170 coleções – número atualizado em 06/2017), via Portal de Periódicos CAPES/MEC.

13.2. INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS E LABORATÓRIOS DO CAMPUS

O Campus Pouso Alegre possui 4 laboratórios de informática devidamente equipados, com uma média de 40 computadores cada, e neles instalados os sistemas operacionais e aplicativos necessários para o curso. Datashow e lousa também constam nas salas para apoio aos professores. Possui instalada a suíte de aplicativos LibreOffice utilizada para apoio e outros softwares utilitários. Além disso, com um link de internet exclusivo de mais de 200 MB, possibilita a utilização de softwares e arquivamento baseados em nuvens como One Drive (Microsoft) e Drive (Google).

Toda essa infraestrutura está disponível também para os cursos EaD que ainda contam com 1 laboratório de informática exclusivo para os alunos dos cursos EaD e com uma coordenadoria de educação a distância cuja equipe mantém o acompanhamento contínuo dos alunos visando assegurar qualidade ao curso e ao atendimento aos discentes. Atualmente o Campus possui um estúdio próprio de gravação.

14. CERTIFICADOS

O certificado será emitido, conforme prazos institucionais, após a conclusão com o aproveitamento mínimo exigido no curso.

15. REFERÊNCIAS

ALVARENGA, M.S.; FERNANDES, M.V.R. Paulo Freire na EJA: uma pedagogia emancipadora para os esfarrapados do mundo. **Rev. Ed. Popular**, Uberlândia, Edição Especial, p. 332-348, set. 2021. Disponível em: <https://seer.ufu.br/index.php/reveducpop/article/view/59727>. Acesso em: 12 jan. 2024.

ANDRIGHETTO, M. J.; MARASCHIN, M. S.; FERREIRA, L. S. Políticas de EJA EPT no Brasil: ascensão, estagnação e silenciamento. **Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação**, Araraquara, v. 16, n. 3, p. 2179-2198, 2021. DOI: 10.21723/riaee.v16i3.13544. Disponível em: <https://periodicos.fclar.unesp.br/iberoamericana/article/view/13544>. Acesso em: 12 jan. 2024.

BRASIL. IBGE. **Pesquisa nacional de saúde: 2019** : ciclos de vida : Brasil / IBGE, Coordenação de Trabalho e Rendimento. - Rio de Janeiro: IBGE, 2021. 139 p. Disponível em: <https://www.pns.icict.fiocruz.br/wp-content/uploads/2021/12/liv101846.pdf>. Acesso em 14 de ago. de 2023.

BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. Diretrizes Curriculares Nacionais da Educação Básica, **Parecer CNE/CEB nº 7/2010**. Brasília: MEC, 2010. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/docman/junho-2013-pdf/13448-diretrizes-curriculares-nacionais-2013-pdf>. Acesso em: 12 jan. 2024.

BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. **Parecer CNE/CEB nº 17, de 03 de dezembro de 1997**. Estabelece as Diretrizes Operacionais para a Educação Profissional em Nível Nacional. Brasília: MEC, 1997. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf/PCNE_CEB17_97.pdf. Acesso em: 19 ago. 2023.

BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação / Câmara de Educação Básica. **Resolução CNE/CEB nº 1, de 5 de julho de 2000**. Estabelece as Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação de Jovens e Adultos. Brasília: MEC, 2000. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CEB012000.pdf>. Acesso em: 12 jan 2024.

BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. **Resolução nº 1, de 28 de maio de 2021**. Institui as Diretrizes Operacionais para a Educação de Jovens e Adultos nos aspectos relativos ao seu alinhamento à Política Nacional de Alfabetização (PNA) e à Base Nacional Comum Curricular (BNCC), e Educação de Jovens e Adultos a Distância. Brasília: MEC, 2021. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=191091-rceb001-21&category_slug=junho-2021-pdf&Itemid=30192. Acesso em: 12 jan. 2024.

BRASIL. Ministério da Educação, Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação. **Resolução CD/FNDE nº 4, de 16 de março de 2012**. Brasília: MEC, 2012. Disponível em: <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=239461>. Acesso em: 12 jan. 2024.

BRASIL. Ministério da Educação. **Guia Pronatec de Formação Inicial e Continuada**. PORTARIA Nº 12/2016, DE 03 DE MAIO DE 2016. Brasília: MEC, 2016. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/component/tags/tag/36436-guia-pronatec-de-cursos-fic>. Acesso em: 12 jan. 2024.

BRASIL. Ministério da Educação. **Portaria nº 962, de 1º de dezembro de 2021**. Institui o Programa da Educação de Jovens e Adultos Integrada à Educação Profissional - EJA Integrada - EPT e estabelece orientações, critérios e procedimentos para concessão de recursos financeiros às instituições pertencentes à Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica. Brasília: MEC, 2021. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-n-962-de-1-de-dezembro-de-2021-364154550>. Acesso em: 12 jan. 2024.

BRASIL. Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional. **Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996**. Brasília, DF: 1996. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9394.htm. Acesso em: 10 ago. 2023.

BRASIL. **Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008**. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e dá outras providências. Brasília: MEC, 2008. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11892.htm. Acesso em: 12 jan. 2024.

HEBERLEIN, M. C. T.; FIGUEREDO, C. J.; LIMA, Lucielena Mendonça de. A aprendizagem colaborativa no contexto da EJA: algumas reflexões à luz das teorias bakhtinianas. **Revista Gatilho**, UFJF, v. 19, p. 36-56. dez. 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufjf.br/index.php/gatilho/article/view/30240>. Acesso em: 12 jan. 2024.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. *Em 2023, expectativa de vida chega aos 76,4 anos e supera patamar pré-pandemia*. Agência de Notícias IBGE, 29 nov. 2024. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/41984-em-2023-expectativa-de-vida-chega-aos-76-4-anos-e-supera-patamar-pre-pandemia>. Acesso em: 13 fev. 2025.

IFSULDEMINAS. **Resolução nº 69/2020/CONSUP/IFSULDEMINAS**. Dispõe sobre a aprovação da Normatização dos Cursos de Formação Inicial e Continuada (FIC) do IFSULDEMINAS. Pouso Alegre: IFSULDEMINAS, 2020. Disponível em: https://portal.ifsuldeminas.edu.br/images/PDFs/proex/resolu%C3%A7%C3%B5es/Resolu%C3%A7%C3%A3o_69.2020_em_vigor_1.pdf. Acesso em: 12 jan. 2024.



LÓDI, E. D.; SANCEVERINO, A. R. Educação de Pessoas Jovens, Adultas e Idosas (EJA): contribuições da pedagogia freireana para a construção de um currículo que se pretende emancipador. **Debates em Educação**, [S. l.], v. 13, n. Esp, p. 228–246, 2021. DOI: 10.28998/2175-6600.2021v13nEsp228-246. Disponível em: <https://www.seer.ufal.br/index.php/debateseducacao/article/view/12182>. Acesso em: 12 jan. 2024.

Nicodemos, A., & Serra, E. (2021). QUAL CURRÍCULO PARA QUAL EJA? ALGUMAS CONSIDERAÇÕES SOBRE AS POLÍTICAS CURRICULARES NACIONAIS EM 20 ANOS DE DCN-EJA (2000-2020). **E-Mosaicos**, 10(24), 180–195. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/e-mosaicos/article/view/58190>. Acesso em: 12 jan. 2024.

PACHECO NETO, F. C. **Contribuições da Teoria da Atividade para uma EJA integrada à Educação Profissional**. Curso de Especialização Lato Sensu em Educação Profissional Integrada à Educação Básica na Modalidade de Educação de Jovens e Adultos. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo – Campus São Paulo, [s.d.]. Disponível em: https://spo.ifsp.edu.br/images/phocadownload/DOCUMENTOS_MENU_LATERAL_FIXO/POS_GRADUA%C3%87%C3%83O/ESPECIALIZA%C3%87%C3%83O/Educa%C3%A7%C3%A3o_Profissional_Integrada_%C3%AD_Educa%C3%A7%C3%A3o_B%C3%A1sica_na_Modalidade_EJA_-_Proeja/PRODUCOES/2016/CONTRIBUI%C3%87%C3%95ES_DA_TEORIA_DA_ATIVIDADE_PARA_A_EJA_INTEGRADA_2016_Francisco_Pacheco.pdf. Acesso em: 12 jan. 2024.