



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais

PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO RECEPCIONISTA EM SERVIÇOS DE SAÚDE

Belo Horizonte

26 de agosto de 2013

Sumário

1. IDENTIFICAÇÃO	3
2. DADOS GERAIS DO CURSO	3
3. JUSTIFICATIVA	4
4. OBJETIVOS DO CURSO	4
5. PÚBLICO-ALVO	4
6. PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO.....	5
7. POSSÍVEIS ÁREAS DE ATUAÇÃO.....	5
8. DIFERENCIAIS DO CURSO	6
9. PRÉ-REQUISITOS E MECANISMOS DE ACESSO AO CURSO	6
10. MATRIZ CURRICULAR	6
11. EMENTÁRIO	6
12. PROCEDIMENTOS DIDÁTICO-METODOLÓGICOS	10
13. PRINCIPAIS INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO.....	11
14. FINS DE APROVAÇÃO/CERTIFICAÇÃO	11
15. INFRAESTRUTURA	12
16. MECANISMOS QUE POSSAM PERMITIR A PERMANÊNCIA, O ÊXITO E A CONTINUIDADE DE ESTUDOS DO DISCENTE.....	12
17. CERTIFICAÇÃO	12
18. BIBLIOGRAFIA	12

**PROJETO PEDAGÓGICO
RECEPCIONISTA EM SERVIÇOS DE SAÚDE**

1. Identificação

Dados da Instituição: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais			
CNPJ	10.626.896.0001/72		
Razão Social	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais		
Endereço: Av. Professor Mário Werneck, 2590			
Bairro: Buritis	Cidade: Belo Horizonte	Estado: Minas Gerais	CEP: 30575-180
Telefone: (31) 2513-5222	Fax: -----	Site da Instituição: www.ifmg.edu.br	

Nome do Reitor: Caio Mário Bueno Silva			
Campus ou unidade de ensino que dirige: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais			
Identidade: M1132560 - SSPMG	Matrícula SIAPE: 0272524		
Endereço: Avenida Professor Mário Werneck, nº 2590			
Cidade: Belo Horizonte	Bairro: Buritis	Estado: MG	CEP: 30575-180
Telefone celular: -----	Telefone comercial (31) 2513- 5103	Endereço eletrônico(e-mail) gabinete@ifmg.edu.br	

Proponente: Cláudio Aguiar Vita			
Campus ou unidade de ensino onde está lotado Reitoria		Cargo/Função Coordenador Geral do Pronatec	
Matrícula SIAPE 1185537	CPF 564.558.796-00		
Endereço: Avenida Professor Mário Werneck, nº 2590			
Cidade: Belo Horizonte	Bairro: Buritis	Estado: MG	CEP: 30575-180
Telefone celular (31) 9928-1550	Telefone comercial (31) 2513-5170	Endereço eletrônico (e-mail) claudio@ifmg.edu.br	

2. DADOS GERAIS DO CURSO

Nome do curso: Curso de formação inicial e continuada em RECEPCIONISTA EM SERVIÇOS DE SAÚDE
Eixo tecnológico: AMBIENTE E SAÚDE
Carga horária: 240 horas
Escolaridade mínima: Ensino Fundamental Completo
Classificação: (X) Formação inicial (X) Formação continuada

Número de vagas por turma: 20 a 40 (de acordo com a demanda)

Frequência da oferta do curso: de acordo com a demanda

Periodicidade das aulas: de acordo com o demandante

Modalidade da oferta : Presencial

Turno: de acordo com o demandante

3. JUSTIFICATIVA

O IFMG é uma instituição pública federal que tem como objetivo oferecer educação pública, gratuita e de qualidade, buscando o desenvolvimento social, tecnológico e econômico do país e da região.

Visando atender a demanda local e regional é que propomos o curso Recepcionista em Serviços de Saúde.

4. OBJETIVOS DO CURSO

Objetivo Geral:

O curso de recepcionista em serviços de saúde tem a função de capacitar pessoas para trabalhar na recepção de Serviços de Saúde como hospitais, clínicas, consultórios médicos e odontológicos, bem como em laboratórios e postos de saúde. O principal objetivo é formar profissionais Recepcionistas de forma a atender a Lei de Diretrizes e Bases da Educação – LDB, em seus artigos 35 a 37, que estabelece que os alunos egressos do ensino fundamental e médio tenham acesso à Educação Profissional como forma de capacitação. Assim, busca-se propiciar conhecimentos específicos – teóricos e práticos – da área de recepcionista, em conformidade com o eixo tecnológico Gestão e Negócios e as necessidades da região.

Objetivos Específicos:

- Enfocar pontos importantes na relação cliente – instituição de saúde, como por exemplo, terminologias no serviço de saúde, humanização na área da saúde, prontuário do paciente, etiqueta profissional, dentre outros;
- Planejar, organizar e controlar a gestão operacional e logística de diferentes situações e contextos;
- Atuar de acordo com as normas e padrões de qualidade, respeitando a legislação vigente;
- Explorar os recursos da linguagem, nas modalidades escrita e oral;
- Apresentar-se e comunicar-se adequadamente nos diferentes ambientes de trabalho;
- Desenvolver atitude empreendedora e administrativa no que diz respeito ao cargo de recepcionista em serviços de Saúde.

5. PÚBLICO-ALVO

O curso de Recepcionista em Serviços de Saúde, na modalidade presencial, é destinado a estudantes e/ou trabalhadores que tenham o Ensino Fundamental Completo.

Respeitada a escolaridade mínima, o curso atenderá prioritariamente:

- I - estudantes do ensino médio da rede pública, inclusive da educação de jovens e adultos;
- II - trabalhadores, inclusive agricultores familiares, silvicultores, aquicultores, extrativistas e pescadores;
- III - beneficiários titulares e dependentes dos programas federais de transferência de renda entre outros que atenderem a critérios especificados no âmbito do Plano Brasil sem Miséria;
- IV - pessoas com deficiência;
- V - povos indígenas, comunidades quilombolas e outras comunidades tradicionais;
- VI - adolescentes e jovens em cumprimento de medidas socioeducativas;
- VII - públicos prioritários dos programas do governo federal que se associem à Bolsa-Formação; e
- VIII - estudantes que tenham cursado o ensino médio completo em escola da rede pública ou em instituições privadas na condição de bolsista integral.

Observações:

1ª) Consideram-se trabalhadores os empregados, trabalhadores domésticos, trabalhadores não remunerados, trabalhadores por conta-própria, trabalhadores na construção para o próprio uso ou para o próprio consumo, de acordo com classificação do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), independentemente de exercerem ou não ocupação remunerada, ou de estarem ou não ocupados.

2ª) Os beneficiários (público-alvo) citados acima caracterizam-se como prioritários, mas não exclusivos, podendo as vagas que permanecerem disponíveis serem ocupadas por outros públicos.

3ª) As pessoas com deficiência terão direito a atendimento preferencial em relação as demais.

6. PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO

Recepcionar e atender de forma humanizada clientes, pacientes, usuários e visitantes nos serviços de saúde. Organizar informações a serem prestadas. Observar normas de segurança gerais e específicas da área de saúde. Prestar serviços de apoio administrativo. Responder chamadas telefônicas. Organizar a documentação do paciente nas situações de consultas, exames e admissão e alta hospitalar. Organizar o ambiente de recepção, favorecendo o acolhimento da clientela e o cuidado com o meio ambiente.

7. POSSÍVEIS ÁREAS DE ATUAÇÃO

O profissional Recepcionista em Serviços de Saúde executa suas atividades em hospitais públicos e privados, laboratórios, consultórios médicos, odontológicos, dentre outros.

8. DIFERENCIAIS DO CURSO

Um diferencial do curso é a proposta didático-metodológica que é centrada na participação de quem aprende, valorizando-se suas experiências e expectativas para o mundo do trabalho, procurando focar o indivíduo como pessoa, observando-se todas as áreas da aprendizagem e individualizando o processo ao máximo, para que todos possam participar.

9. PRÉ-REQUISITOS E MECANISMOS DE ACESSO AO CURSO

O curso FIC de Recepcionista em serviços de Saúde, 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. MATRIZ CURRICULAR

A matriz curricular do curso FIC Recepcionista em Serviços de Saúde, na modalidade presencial, está organizada por componentes curriculares em regime modular, com uma carga horária total de 240 horas.

A hora aula dos cursos é definida como tendo 60 minutos de duração.

Vale salientar que os componentes curriculares que compõem a matriz estão articulados, fundamentados numa perspectiva interdisciplinar e orientados pelo perfil profissional de conclusão, ensejando uma formação técnico-humanística.

O quadro abaixo descreve a matriz curricular do curso e a seguir é apresentado as ementas.

Ord.	Componentes Curriculares	Carga Horária Total
1	Introdução aos estudos Administrativos	30h
2	Serviços de recepção	50h
3	Técnicas de arquivo e Informática aplicada	40h
4	Relações Humanas e interpessoais; Competências profissionais	40h
5	Português Instrumental; Expressão e Comunicação	30h
6	Ética profissional e Postura no Ambiente de Trabalho	20h
7	Segurança no trabalho e noções de primeiros socorros	30h
CARGA HORÁRIA TOTAL		240h

11. EMENTÁRIO

Disciplina: Introdução aos estudos Administrativos	Carga horária: 30h
Ementa: capacitar os seus participantes a executar tarefas relacionadas a rotinas administrativas das organizações de saúde, de forma ética, com atitudes pró ativas e empreendedoras. Utilização e administração da agenda; funções da Administração (planejamento, organização, execução e controle).	

Bibliografia:

COSTA, E. S. **Gestão de Pessoas**. Curitiba: Editora Livro Técnico, 2010.

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

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

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

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

Disciplina:

Serviços de recepção

Carga horária: 50h

Ementa:

O profissional de recepção; histórico da profissão; 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; atendimento ao público; atendimento telefônico; planejamento e organização da rotina de trabalho; utilização e administração da agenda. Administração em Serviços de Saúde; Serviço de Recepção em Estabelecimento de Saúde; Planos de Saúde;

Bibliografia:

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

SÁ, A . L. **Ética Profissional**. 3a.ed. São Paulo: Atlas, 2000.

SEIBLITZ, Vera Mattos de Lossio. **Super secretária – o guia para a profissional que quer vencer na vida**. São Paulo: Nobel, 1999.

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

Disciplina:

Técnicas de arquivo e Informática aplicada

Carga horária: 40h

Ementa:

Técnicas básicas de arquivamento; Desenvolver a habilidade de operar equipamentos com sistemas operacionais Linux ou Windows, executando aplicativos básicos, tais como: Editores de Texto e Planilhas Eletrônicas. Utilizar aplicativos de escritório e utilitários na edição de textos, elaboração de planilhas eletrônicas, apresentação de slides e compactação de arquivos. Pesquisar e navegar na internet. Usa correio eletrônico. Operação de sistema operacional, aplicativos de escritório e periféricos. Organizar a entrada e saída de dados em sistemas de informação, seleciona programas de aplicação a partir da avaliação do usuário.

Bibliografia:

Associação dos Arquivistas Brasileira – Núcleo de São Paulo. **Dicionário de Terminologia Arquivística**. AAB/SP, 1997.

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

LOPES, Luis Carlos. **A informação e os arquivos: teorias e práticas**. Niterói/São Carlos: EdUFF et EDUFSCar, 1996. 142 p.

_____ **A gestão da informação:** as organizações, os arquivos e a informática aplicada. Rio de Janeiro: APERJ, 1997. 143 p.

_____ **A imagem e a sombra da Arquivística.** Rio de Janeiro: APERJ, 1998. 110 p.
SCHELLENBERG, Theodore Roosevelt. Arquivos Modernos: princípios e técnicas. Tradução de Nilza Teixeira Soares. 4. ed. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2004. 388 p.

Paes, Marilena Leite **Arquivo: teoria e prática.** Rio de Janeiro: FGV, 1986.

Capron, H.L., Johnson, J.A., “**Introdução à Informática**”. 8a edição. Editora Prentice Hall.

SILVA, Mario Gomes. **Informática: Terminologia Básica.** ERICA, 2008

Disciplinas: Relações Humanas e interpessoais; Competências profissionais.	Carga horária: 40 h
Ementa: Competência interpessoal. Importância do “feedback” nas relações humanas no trabalho. Participação no grupo: liderança e poder. Desenvolvimento humano, gerencial e organizacional. Consciência/alienação e ideologia. Abordagem das relações interpessoais nas organizações, abrangendo tópicos de organizações, comunicações e dinâmicas interpessoais.	
Bibliografia: BOM SUCESSO, Edina de Paula. Trabalho e qualidade de vida. 1.ed. Rio de Janeiro: Dunya, 1997. BEKIN, Saul Faingaus. Endomarketing: como praticá-lo com sucesso. 1.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2004. DRUCKER, Peter Ferdinand. O melhor de Peter Drucker: obra completa. São Paulo: Nobel, 2002. GOLEMAN, Daniel. Inteligência emocional. 36.ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995. MAGALHÃES, Celso. Técnica da chefia e do comando. 9.ed. Rio de Janeiro: IBGE, 1980. ROBBINS, Stephen Paul. Comportamento organizacional. 9.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002. SILVA, João Martins da. 5S para praticantes. 1.ed. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1995. BRUM, Analisa de Medeiros. Um olhar sobre o Marketing interno. 3.ed. Porto Alegre: L&PM, 2000. CATALDI, Maria José Giannella. O stress no ambiente de trabalho. 1.ed. São Paulo: LTr, 2002. DEL PRETTE, Almir; DEL PRETTE, Zilda A. P. Psicologia das relações interpessoais: vivências para o trabalho em grupo. 1.ed. Petrópolis: Vozes, 2001. FRITZEN, Silvino José. Relações humanas interpessoais: nas convivências grupais e comunitárias. 12.ed. Petrópolis: Vozes, 2001. MINICUCCI, Agostinho. Relações humanas: psicologia das relações interpessoais. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2001. AGUIAR, Maria Aparecida Ferreira. Psicologia Aplicada à Administração, uma abordagem interdisciplinar. Saraiva, 2005. ALMEIDA, J. R. M.; ALMEIDA, R. M. Novos rumos em comunicação interpessoal. São Paulo: Nobel, 2000. BERGAMINI, M. C. Psicologia aplicada à Administração. São Paulo: Atlas, 2009. HERNANDES, Sonia. MEDEIROS, João Bosco. Manual da Secretária. São Paulo: Atlas, 2003 MAXWELL, John C. Segredos do relacionamento. São Paulo: Mundo Cristão, 2006 MAXWELL, John C. Segredos da Capacitação. São Paulo: Mundo Cristão, 2006 MAXWELL, John C. Segredos da liderança. São Paulo: Mundo Cristão, 2006 MAXWELL, John C. Segredos da atitude. São Paulo: Mundo Cristão, 2006. MINICUCCI, Agostinho. Psicologia Aplicada à Administração. São Paulo: Atlas. 1995.	

PASSADORI, Reinaldo. **Comunicação Essencial**. São Paulo: m Gente, 2003.

Disciplina: Português instrumental; Expressão e Comunicação;	Carga horária: 30 h
Ementa: O estudo da organização da linguagem e da comunicação. O desempenho oral e escrito de acordo com os gêneros textuais apropriados ao ambiente do trabalho. Linguagem formal e coloquial. Expressão e retórica.	
Bibliografia: GOLDSTEIN, Norma Seltzer. O texto sem mistério: leitura e escrita na universidade . São Paulo: Ática, 2009. MARTINS, Dileta Silveira. Português Instrumental . São Paulo: Atlas, 2004. MEDEIROS, João Bosco. Português Instrumental . São Paulo: Atlas, 2009. Bibliográfica Complementar FARACO, Carlos Alberto; TEZZA, Cristovão. Oficina de texto . Petrópolis, RJ: Vozes, 2011. FIORIN; José Luiz; SAVIOLI, Francisco Platão. Lições de texto: leitura e redação . São Paulo: Ed. Ática, 2003.	

Disciplina: Ética profissional e Postura no Ambiente de Trabalho	Carga horária: 20h
Ementa: Regulamentação da profissão; código de ética profissional; postura no ambiente de trabalho do recepcionista; princípios de etiqueta no ambiente de trabalho.	
Bibliografia: Performance Research Associates. Tudo o Que Você Precisa Saber Para Prestar um Excelente Serviço e Fazer com Que os Clientes Voltem Sempre . Editora Sextante, 2008, 192 p. Rosana, G. Fa. Postura Profissional - Comportamento Pode Pesar Mais que Desempenho . Ed. Quality Mark, 2006 – 80 p. SÁ, A. L. Ética Profissional . 3a.ed. São Paulo: Atlas, 2000. VIEIRA, M. C. de A. Comunicação empresarial . Etiqueta e ética nos negócios. São Paulo: Editora SENAC, 2007.	

Disciplina: Segurança no trabalho e noções de primeiros socorros.	Carga horária: 30 h
Ementa: Segurança no Trabalho; Higiene e Profilaxia; Biosegurança; Primeiros Socorros; Como agir em situações de emergência na recepção em serviços de saúde. Medidas de prevenção e controle da infecção hospitalar.	
Bibliografia: 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. et al. **Biossegurança: ambientes hospitalares e odontológicos**. São Paulo:: Santos:, 2000.

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

_____. **Biossegurança: segurança química básica em ambientes hospitalares**. São Paulo:: Santos:, 1996

FORTES, J. I. - **Enfermagem em emergências**. São Paulo, EPU, 1986.

KAWAMOTO, J. E. e FORTES, J. I. - **Fundamentos de enfermagem**. São Paulo, Atheneu, 1994.

POTTER, Patrícia Ann – **Fundamentos de Enfermagem**. 6ª ed., RJ : Elsevier, 2005.

Fontoura, I. **Ergonomia: Apoio para a Engenharia de Segurança, Medicina e Enfermagem do Trabalho**. Curitiba: UFPR/Dep. Transporte, 1993. 36p. Apostila.

Verdussen, R. **Ergonomia - A Racionalização Humanizada do Trabalho**. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 1978. 161p.

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.

12. PROCEDIMENTOS DIDÁTICO-METODOLÓGICOS

Como metodologia de ensino entende-se o conjunto de ações docentes pelas quais se organizam e desenvolvem as atividades didático-pedagógicas, com vistas a promover o desenvolvimento dos conhecimentos, habilidades e atitudes relacionadas a determinadas bases tecnológicas, científicas e instrumentais.

Tendo-se como foco principal a aprendizagem dos discentes, serão adotados tantos quantos instrumentos e técnicas forem necessários. Neste contexto, encontra-se abaixo uma síntese do conjunto de princípios pedagógicos que podem ser adotados no decorrer do curso:

- Envolver os alunos na avaliação de seu processo educativo visando uma tomada de consciência sobre o que sabem e o que precisam e/ou desejam aprender;
- Propor, negociar, planejar e desenvolver projetos envolvendo os alunos e a equipe docente, visando não apenas simular o ambiente profissional, mas também desenvolver habilidades para trabalho em equipe, onde os resultados dependem do comprometimento e dedicação de todos e os erros são transformados em oportunidades ricas de aprendizagem;
- Contextualizar os conhecimentos, valorizando as experiências dos alunos e seus conhecimentos prévios, sem perder de vista a (re)construção dos saberes;
- Problematizar o conhecimento, sem esquecer de considerar os diferentes ritmos de aprendizagens e a subjetividade do aluno, incentivando-o a pesquisar em diferentes fontes;
- Respeitar a cultura específica dos discentes, referente a seu pertencimento social, étnicoracial, de gênero, etário, religioso e de origem (urbano ou rural);
- Adotar diferentes estratégias didático-metodológicas (seminários, debates, atividades em grupo, atividades individuais, projetos de trabalho, grupos de estudos, estudos dirigidos, atividades práticas e outras) como atividades avaliativas;
- Adotar atitude interdisciplinar e transdisciplinar nas práticas educativas, isto é, assumir que qualquer aprendizado, assim como qualquer atividade, envolve a mobilização de competências e habilidades referidas a mais de uma disciplina, exigindo, assim, trabalho integrado dos professores, uma vez que cada um é responsável pela formação integral do aluno;
- Utilizar recursos tecnológicos adequados ao público envolvido para subsidiar as atividades pedagógicas;

- Adotar técnicas flexíveis de planejamento, prevendo mudanças e rearranjos futuros, em função da melhoria no processo de aprendizagem.

Nota-se uma variedade de técnicas, instrumentos e métodos de ensino a nossa disposição. Esse ecletismo é resultado das diversas teorias pedagógicas adotadas ao longo dos tempos. Diante dessa diversidade, os docentes deverão privilegiar metodologias de ensino que reconheçam o professor como mediador do processo de ensino.

Salienta-se a necessidade dos docentes estarem permanentemente atentos ao comportamento; concentração; atenção; participação e expressões faciais dos alunos, uma vez que estes são excelentes parâmetros do processo educacional.

13. PRINCIPAIS INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO

A avaliação da aprendizagem ultrapassa a perspectiva da mera aplicação de provas e testes para assumir uma prática diagnóstica e processual com ênfase nos aspectos qualitativos. Para tanto, a avaliação deve se centrar tanto no processo como no produto.

Quando realizada durante o processo ela tem por objetivo informar ao professor e ao aluno os avanços, as dificuldades e possibilitar a ambos a reflexão sobre a eficiência do processo educativo, possibilitando os ajustes necessários para o alcance dos melhores resultados. Durante o processo educativo é conveniente que o professor esteja atento à participação efetiva do aluno através da observação da assiduidade, pontualidade, envolvimento nos trabalhos e discussões.

No produto, várias formas de avaliação poderão se somar, tais como trabalhos individuais e/ou em grupo; testes escritos e/ou orais; demonstração de técnicas em laboratório; dramatização; apresentação de trabalhos; portfólios; seminários; resenhas; autoavaliação, entre outros. Todos estes instrumentos são bons indicadores da aquisição de conhecimentos e do desenvolvimento de habilidades e competências. Ressalta-se a importância de se expor e discutir os mesmos com os alunos no início de cada módulo

No desenvolvimento deste curso, a avaliação do desempenho escolar será feita por componente curricular (podendo integrar mais de um componente), considerando aspectos de assiduidade e aproveitamento.

A assiduidade diz respeito à frequência diária às aulas teóricas, práticas e aos trabalhos escolares. A mesma será registrada diariamente pelo professor, no Diário de Classe, por meio de chamada ou lista de presença.

O aproveitamento escolar será avaliado através de acompanhamento contínuo e processual do estudante, com vista aos resultados alcançados por ele nas atividades avaliativas.

A avaliação docente será feita, pelos alunos, por meio do preenchimento de formulário próprio ao final de cada módulo e autoavaliação.

14. FINS DE APROVAÇÃO/CERTIFICAÇÃO

O aluno será considerado apto a qualificação e certificação desde que tenha aproveitamento mínimo de 60% (sessenta por cento) e frequência maior ou igual a 75% (setenta e cinco por cento).

15. INFRAESTRUTURA

As instalações disponíveis para o curso deverão conter: sala de aula com carteiras individuais para cada aluno, biblioteca, data show e banheiro masculino e feminino.

A biblioteca deverá estar equipada com o acervo bibliográfico necessário para a formação integral e específica do aluno e contemplando materiais necessários para a prática dos componentes curriculares.

16. MECANISMOS QUE POSSAM PERMITIR A PERMANÊNCIA, O ÊXITO E A CONTINUIDADE DE ESTUDOS DO DISCENTE

O IFMG, por meio do Programa de Assistência Estudantil, irá conceder, gratuitamente aos alunos: uniforme, material escolar, seguro escolar, auxílio financeiro para transporte e lanche, com a finalidade de melhorar o desempenho acadêmico e minimizar a evasão.

Visando ainda garantir a permanência e o êxito escolar, aos alunos que apresentarem dificuldade de aprendizagem será disponibilizado, pelos professores, apoio pedagógico.

Incentivar-se-á a montagem de grupos de estudos a fim de minimizar as dificuldades individuais encontradas no decorrer do processo de aprendizagem.

Caberá ao professor de cada componente curricular informar, ao serviço pedagógico, a relação de alunos infrequentes. Esses dados contribuirão para que essa equipe trace estratégias preventivas e de reintegração dos ausentes.

Vale ressaltar que durante todo o curso, os alunos serão motivados a prosseguir seus estudos por meio dos demais cursos ofertados pelo IFMG.

17. CERTIFICAÇÃO

Após conclusão do curso o estudante receberá o Certificado de Qualificação Profissional em Recepcionista em Serviços de Saúde do eixo tecnológico Ambiente e Saúde, carga horária: 240 horas.

18. BIBLIOGRAFIA

ARMANI, D. Como elaborar projetos? *Guia Prático para Elaboração e Gestão de Projetos Sociais*. Porto Alegre, Tomo Editorial, 2002.

BECHARA, Evanildo. *Moderna Gramática da Língua Portuguesa*. Rio de Janeiro: Lucena, 2002;

DISTRITO FEDERAL. BRASIL. SGA. *Manual de Normas e Procedimentos Administrativos do Governo do Distrito Federal*. Brasília, 2006;

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/>

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] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 20 de

set. 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] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 31 de dez. 1990.

_____. Ministério da Saúde. HumanizaSUS: Política Nacional de Humanização do Ministério Saúde, Brasília, DF, 2004.