



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL FARROUPILHA**

**PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO  
RECEPCIONISTA  
MODALIDADE A DISTÂNCIA**

**Santa Maria – RS  
2020**

**Jair Messias Bolsonaro**  
*Presidente da República*

**Abraham Bragança de Vasconcellos Weintraub**  
*Ministro da Educação*

**Ariosto Antunes Culau**  
*Secretário da Educação Profissional e Tecnológica*

**Carla Comerlato Jardim**  
*Reitora do Instituto Federal Farroupilha*

**Édison Gonzague Brito da Silva**  
*Pró-Reitor de Ensino*

**Raquel Lunardi**  
*Pró-Reitora de Extensão*

**Arthur Pereira Frantz**  
*Pró-Reitor de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação*

**Nídia Heringer**  
*Pró-Reitora de Desenvolvimento Institucional*

**Vanderlei José Pettenon**  
*Pró-Reitor de Administração*

**Adriano Brum Fontoura**  
*Diretor de Extensão*

**Cynthia Gindri Haigert**  
*Coordenadora Geral Pronatec*

**Denise Valduga Batalha**  
*Coordenadora Adjunta Pronatec*

**Laiane Flores**  
*Diretora de Pesquisa, Extensão e Produção*

**Franciele Wolfart**  
*Coordenadora de Extensão*

## SUMÁRIO

1. CARACTERÍSTICAS DO CURSO .....	4
2. APRESENTAÇÃO.....	4
3. JUSTIFICATIVA.....	5
4. OBJETIVOS.....	6
5. PRÉ-REQUISITOS DE ACESSO.....	6
6. PERFIL PROFISSIONAL DO EGRESSO .....	6
7. ORGANIZAÇÃO CURRICULAR .....	7
8. ESTRUTURA CURRICULAR.....	7
9. EMENTÁRIO:.....	8
10. CRITÉRIOS E PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO APRENDIZAGEM.....	13
11. METODOLOGIA .....	14
11.1.POLÍTICA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA DO IFFAR.....	15
12. EXPEDIÇÃO DE CERTIFICADOS.....	16
13. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	16

## 1. CARACTERÍSTICAS DO CURSO

**Denominação do Curso:** Recepcionista

**Carga Horária Total:** 160 horas

**Eixo Tecnológico:** Gestão e Negócios

**Características do Curso:** desenvolve competências que sirvam como canal de contato entre as empresas e seus clientes. Prepara profissionais que devem estar prontos para ter uma postura estratégica, sabendo os fundamentos para bem receber todos os agentes dessa relação.

**Periodicidade das Aulas:** Semanais

**Nível:** Ensino Fundamental

**Modalidade:** Educação a Distância (Formação Inicial e Continuada - FIC).

**Frequência da Oferta:** Conforme demanda do(s) parceiro(s) demandante(s)

**Número de Vagas do Curso:** 240 vagas

**Local das Aulas:** Ambiente Virtual de Aprendizagem

**Requisitos de Acesso ao Curso:** Ensino Fundamental II (6° a 9° ano) - Incompleto

## 2. APRESENTAÇÃO

Este plano pedagógico de curso constitui-se em documento norteador para implantação e execução do Curso Recepcionista – Modalidade Educação a Distância (EaD) na Formação Inicial e Continuada.

Para tanto, o Instituto Federal Farroupilha – *Campus* São Borja visa a transformar positivamente a realidade de um grupo que se encontra à margem dos espaços escolares, ao oferecer ensino na modalidade EaD na Formação Inicial e Continuada e ao possibilitar a inclusão social por meio da profissionalização.

Neste contexto, o Instituto Federal Farroupilha – *Campus* São Borja, com a implementação do Curso Recepcionista possibilita o acesso a melhorias nas condições de inserção social, econômica, política e cultural dos jovens e adultos da região. Acredita que uma educação contextualizada e emancipatória contribuem para o desenvolvimento local e regional de modo sustentável. A criação deste curso apresenta-se, também, como uma proposta que visa a atender a

necessidade de qualificação existente no município em consonância com a realidade econômica e social da região.

### **3. JUSTIFICATIVA**

O Instituto Federal Farroupilha - IFFar é uma instituição pública federal que tem como objetivo oferecer educação pública, gratuita e de qualidade, visando a atender a demanda local e regional é que estamos propondo o curso de Recepcionista

A partir dessa perspectiva, a proposta de curso foi elaborada com base nas possíveis definições de investimentos públicos e privados nos diferentes setores econômicos, nos indicadores formais de ocupação, nas perspectivas de necessidade de mão de obra qualificada, nos arranjos produtivos locais e nas características do público com necessidades de qualificação.

O município de São Borja, segundo dados do censo 2010, possui 61 671 habitantes e faz fronteira com Santo Tomé na Argentina. As principais atividades econômicas estão associadas ao setor agrícola e ao comércio. São Borja é uma cidade histórica com mais de 340 anos, o primeiro dos Sete Povos das Reduções Missionárias e com grande potencial turístico.

Dentre as diversas áreas de atuação no segmento da hospitalidade, optou-se por uma formação em recepcionista geral voltada para as demandas internas da própria comunidade, visando minimizar os problemas relacionados à qualidade na prestação de serviços no setor de turismo e hospitalidade, como recepção, acomodação e informações devem ser desenvolvidos por profissionais capazes de praticá-los com noções claras de ética e cidadania.

O Curso Recepcionista pretende contribuir para a elevação da qualidade dos serviços prestados à sociedade, formando o Recepcionista, por meio de um processo de apropriação, difusão de produção de conhecimentos científicos e tecnológicos, capaz de contribuir com a formação humana integral e com o desenvolvimento socioeconômico da região articulado aos processos de democratização e justiça social.

## **4. OBJETIVOS**

O Curso de Formação Inicial e Continuada em Recepcionista tem como objetivo geral proporcionar a atuação dos egressos como Recepcionista, uma ocupação prevista no Guia PRONATEC de Cursos FIC, priorizando-se a elevação da escolaridade.

Os objetivos específicos do curso compreendem:

- Atender com presteza o público em geral;
- Desenvolver suas atividades de recepcionista com responsabilidade e profissionalismo;
- Utilizar técnicas específicas para um atendimento eficiente e eficaz ao cliente.

## **5. PRÉ-REQUISITOS DE ACESSO**

O pré-requisito básico para o acesso ao curso de Recepcionista é o Ensino Fundamental II (6º a 9º ano) – Incompleto e o mecanismo de acesso se dá por meio de inscrição realizada no site do Instituto Federal Farroupilha.

## **6. PERFIL PROFISSIONAL DO EGRESSO**

O IF Farroupilha, em seus cursos, prioriza a formação de profissionais que:

- tenham competência técnica e tecnológica em sua área de atuação;
- sejam capazes de se inserir no mundo do trabalho de modo compromissado com o desenvolvimento regional sustentável;
- tenham formação humanística e cultura geral integrada à formação técnica, tecnológica e científica;
- atuem com base em princípios éticos e de maneira sustentável;
- saibam interagir e aprimorar continuamente seus aprendizados a partir da convivência democrática com culturas, modos de ser e pontos de vista divergentes;

- sejam cidadãos críticos, propositivos e dinâmicos na busca de novos conhecimentos.

Em específico, o curso de Formação Inicial e Continuada, Recepcionista priorizará a formação de profissionais, que:

- Demonstre capacidade de atender bem o cliente;
- Aplique com responsabilidade e ética profissional os conhecimentos trabalhados em sala de aula para desenvolver as atividades de recepcionista;
- Utilize as diversas linguagens de comunicação e tecnologias para prestar um atendimento de qualidade ao cliente.

Além das habilidades específicas da qualificação profissional, estes estudantes devem estar aptos a:

- Adotar atitude ética no trabalho e no convívio social, compreendendo os processos de socialização humana em âmbito coletivo e percebendo-se como agente social que intervém na realidade;
- Saber trabalhar em equipe; e ter iniciativa, criatividade e responsabilidade.

## 7. ORGANIZAÇÃO CURRICULAR

A organização curricular está elaborada de forma sequencial, cujo intuito é facilitar o entendimento dos princípios teóricos e práticos para desenvolver a atividade de Recepcionista, totalizando 160 horas.

## 8. ESTRUTURA CURRICULAR

<b>Organização Curricular</b>	
<b>Componentes Curriculares</b>	<b>Carga Horária</b>
Ambientação em EaD	15 horas
Leitura e Produção de Texto	20 horas
Ética e Cidadania	15 horas
Relacionamento Interpessoal	15 horas
Etiqueta Profissional	15 horas
Conceitos e Fundamentos da Hospitalidade	15 horas
Língua Espanhola Aplicada	15 horas
Direito dos Trabalhadores	15 horas

Comunicação Empresarial	15 horas
Técnicas de Recepção e Atendimento ao Cliente	20 horas
<b>TOTAL</b>	<b>160 horas</b>

## 9. EMENTÁRIO:

<b>Disciplina: Ambientação em EAD</b>
<b>Carga Horária: 15h</b>
<b>EMENTA:</b> Ambiente Virtual de Ensino Aprendizagem. Ferramentas para navegação e busca na internet. Concepções e legislação em EaD. Metodologias de estudos baseadas nos princípios de autonomia, interação e cooperação.
<b>Bibliografia:</b> ALVES, Lynn; BARROS, Daniela; OKADA, Alexandra. <b>Estratégias MOODLE: Pedagógicas e Estudos de Caso.</b> Salvador – BA,2009. Disponível em: < <a href="http://www.lynn.pro.br/admin/files/lyn_livro/7d17b6fefa.pdf">http:// www.lynn.pro.br/admin/files/lyn_livro/7d17b6fefa.pdf</a> > BRASIL. <b>Decreto nº 2.494</b> , de 10 fevereiro 1998. Júlio Araújo e Nukácia (Orgs.). <b>EaD em Tela: Docência, Ensino e Ferramentas.</b> Digitais Editora: Pontes Editores p.: 246. ISBN: 9788571134263 Ano: 2013201320132013.

<b>Disciplina: Leitura e Produção de Texto</b>
<b>Carga Horária: 20h</b>
<b>EMENTA:</b> Língua/linguagem e interação; texto/discurso; coesão e coerência textual; gêneros discursivos; variação linguística; leitura e escrita como prática social; argumentação e cidadania.
<b>Bibliografia:</b> BAZERMAN, C. <b>Gênero, agência e escrita.</b> São Paulo: Cortez, 2006. BECHARA, E. <b>Gramática escolar da língua portuguesa.</b> Rio de Janeiro: Lucerna, 2001. FARACO, C. A. TEZZA, C. <b>Oficina de texto.</b> Petrópolis: Vozes, 2003. FIGUEIREDO, L. C. <b>A redação pelo parágrafo.</b> Brasília: Editora Universidade Brasília, 1999. GARCEZ, L. H. do C. <b>Técnica de redação:</b> o que preciso saber para

escrever. São Paulo: Martins Fontes, 2002.  
 KOCH, I. V.; ELIAS, V. M. **Ler e compreender: os sentidos do texto.** São Paulo: Contexto, 2006.  
 \_\_\_\_\_. **Ler e escrever: estratégias de produção textual.** São Paulo: Contexto, 2009.  
 MAINGUENEAU, D. **Análise de textos de comunicação.** São Paulo: Cortez, 2001.

**Disciplina: Ética e Cidadania**

**Carga Horária: 15h**

**EMENTA:**

Um breve resgate histórico sobre a origem da ética no Ocidente; Sobre a moralidade como uma das dimensões da humanidade; Apresentação e caracterização dos elementos básicos da dimensão moral da vida humana; Considerações acerca da distinção entre moral e ética; Ética como filosofia moral; Ética Socrática; Um breve resgate histórico acerca da cidadania; definição de cidadania e cidadão; considerações sobre a relação da cidadania com a política e o regime político democrático; exercício de cidadania e os seus respectivos espaços; cidadania passiva e ativa.

**Bibliografia:**

ARANHA, Maria Lúcia de Arruda. **Temas de Filosofia.** 3 ed. rev. São Paulo: Moderna, 2005. pp.255-279  
 CHAUI, Marilena. **Convite à Filosofia.** 14 ed. São Paulo: Ática, 2011.  
 VALLS, Álvaro. **O que é Ética.** São Paulo: brasiliense, 2008.

**Disciplina: Relacionamento Interpessoal**

**Carga Horária: 15h**

**EMENTA:**

As relações interpessoais como elemento fundamental da vida humana. As relações sociais em seus diversos espaços. Sobre a relação do indivíduo com a sociedade e com os colegas de trabalho. Considerações sobre relações de cooperação e de conflito. Estratégias de mediação e resolução de conflitos. Princípios para boa convivência.

**Bibliografia:**

DEL PRETTE, A., & Del Prette, Z.A.P. **Psicologia das relações interpessoais: vivências para o trabalho em grupo.** Petrópolis: Vozes, 2008.

DEL PRETTE, Z.A.P., & Del Prette, A. **Psicologia das habilidades sociais: terapia, educação e trabalho**. Petrópolis: Vozes, 2009.  
 MOSCOVICI, F. **Desenvolvimento interpessoal**. Rio de Janeiro: Editora José Olympio, 2008.

**Disciplina: Etiqueta Profissional**

**Carga Horária: 15h**

**EMENTA:**

Etiqueta profissional: origem e definição. Noções básicas de etiqueta. Formas adequadas de apresentação pessoal (vestimenta), postura e linguagem requerida ao profissional da área de recepção. Formas de tratamento. Comunicação através da imagem. Como portar-se diante de situações inesperadas. Respeito e valorização das diferenças.

**Bibliografia:**

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

RIBEIRO, Célia. **Etiqueta Século XXI**. Ed. L&PM, Porto Alegre, 2008.

RIBEIRO, Célia. **Etiqueta na prática: um guia moderno para as boas maneiras**. Porto Alegre: L&PM, 1999.

**Disciplina: Conceitos e Fundamentos de Hospitalidade**

**Carga Horária: 15h**

**EMENTA:**

Antecedentes Culturais da Hospitalidade. Histórico da Hospitalidade no mundo. Conceitos e Fundamentos da Hospitalidade. Os âmbitos da hospitalidade. A qualidade no atendimento e a hospitalidade.

**Bibliografia:**

CAMPOS, J. R.V.. **Introdução ao Universo da Hospitalidade**. Campinas, SP: Papirus, 2005.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti, BUENO, Marielys Siqueira. (orgs.).

**Hospitalidade:** cenários e oportunidades. São Paulo: Thomson, 2003.

**Disciplina: Língua Espanhola Aplicada**

**Carga Horária: 15h**

**EMENTA:**

Revisão de vocabulário básico e expansão de vocabulário específico para a área de recepção. Estratégias de leitura. Leitura em nível básico de diferentes gêneros. Linguagem para funções comunicativas básicas. Formalidade e informalidade em língua espanhola.

**Bibliografia:**

BRUNO, Fátima Aparecida Teves Cabral; MENDOZA, Maria Angélica Costa Lacerda. Hacia el español: curso de lengua y cultura hispánica. São Paula: Saraiva, 2009.

MATTE BON, Francisco. Gramática comunicativa del español: de la lengua a la idea. Madrid: Edelsa, 2009. Tomo I.

MATTE BON, Francisco. Gramática comunicativa del español: de la lengua a la idea. Madrid: Edelsa, 2010. Tomo II.

**Disciplina: Direito dos Trabalhadores**

**Carga Horária: 15h**

**EMENTA:**

**Legislação Trabalhista:** Noções de direito do trabalho. Empregador e empregado. Carteira de Trabalho e Previdência Social. Jornada de trabalho. Férias anuais. Contrato individual de trabalho. Remuneração. Modalidades de rescisão de contrato de trabalho. **Legislação Previdenciária:** Benefícios Previdenciários. Aposentadoria por idade. Aposentadoria por tempo de contribuição. Aposentadoria especial. Aposentadoria por invalidez. Pensão por morte. Salário maternidade. Salário família. Auxílio acidente. Auxílio doença. Auxílio reclusão. Acidente do trabalho à luz da Legislação Previdenciária. Benefícios previdenciários aplicados ao acidente do trabalho.

**Bibliografia:**

CAMPOS, J. R.V.. **Introdução ao Universo da Hospitalidade.** Campinas, SP: Papyrus, 2005.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. **Hospitalidade.** São Paulo: Aleph, 2004.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti, BUENO, Marielys Siqueira. (orgs.).

**Hospitalidade:** cenários e oportunidades. São Paulo: Thomson, 2003.  
 BRASIL.; PINTO, Antonio Luiz de Toledo; WINDT, Márcia Cristina Vaz dos Santos; CÉSPERES, Livia (Colab.). **Consolidação das Leis Trabalhistas**. 8. ed. atual. e aum. São Paulo: Saraiva, 2010.  
 MARTINS, Sérgio Pinto. **Direito do trabalho**. 26. ed. São Paulo: Atlas, 2010.  
 SILVA, Homero Batista Mateus da. **Curso de direito do trabalho aplicado: parte geral**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

**Disciplina: Comunicação Empresarial**

**Carga Horária: 15h**

**EMENTA:**

Fundamentos da comunicação; Leitura e interpretação de textos pertencentes a diferentes gêneros; Elaboração de textos técnicos com coesão e coerência, usando a linguagem culta; Redação técnica: ata, atestado, declaração, e-mail, relatório, mala direta, memorando, ofício.

**Bibliografia:**

DE NICOLA, JOSÉ. **Gramática, palavra, frase, texto**. São Paulo. Scipione. 2005.  
 FARACO & MOURA. **Gramática Nova**. São Paulo. Atica.2004  
 FERREIRA, Reinaldo Mathias; LUPPI, Rosaura de Araújo Ferreira. **Correspondência Comercial e Oficial: com técnicas de redação**. 15. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2011.  
 MEDEIROS, João Bosco. **Correspondência: técnicas de comunicação criativa**. 17. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

**Disciplina: Técnicas de Recepção e Atendimento ao Cliente**

**Carga Horária: 20h**

**EMENTA:**

A recepção e o campo de trabalho. Perfil do recepcionista: requisitos exigidos. Habilidades e competências de um recepcionista. Identificação de técnicas para recepção. Vocabulário técnico. Estudo sobre a apropriação e uso das técnicas de comunicação para o aperfeiçoamento profissional. Qualidade no atendimento. Formas de atendimento ao cliente.

**Bibliografia:**

CÂNDIDO, Índio; VIERA, Elenara Viera de. **Recepcionista de hotel**. 3ª ed. Canoas, ULBRA, 2004.

PÉREZ, Luís Di Muro. **Manual Prático de Recepção Hoteleira**. Editora Roca, 2001.

PILARES, Nanci Capel. **Atendimento ao cliente: o recurso esquecido**. São Paulo: Nobel, 1989.

## 10. CRITÉRIOS E PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM

Conforme as Diretrizes Institucionais, a avaliação da aprendizagem dos estudantes, visa a progressão para o alcance do perfil profissional de egresso, sendo contínua e cumulativa, com prevalência dos aspectos qualitativos sobre os quantitativos, bem como dos resultados ao longo do processo sobre os de eventuais atividades finais.

A avaliação do rendimento escolar, enquanto elemento formativo é condição integradora entre ensino e aprendizagem e deverá ser ampla, contínua, gradual, dinâmica e cooperativa, acontecendo paralelamente ao desenvolvimento de conteúdos.

O professor deixará claro aos estudantes, por meio do Plano de Ensino, no início do período letivo, os critérios para avaliação do rendimento escolar. Serão utilizados no mínimo dois instrumentos de avaliação, a serem desenvolvidos no decorrer de cada componente curricular.

O registro do aproveitamento escolar dos estudantes do Curso FIC de Recepcionista compreenderá a apuração da assiduidade e realização das atividades do Ambiente Virtual de Aprendizagem. Para efeito de frequência, computar-se-ão as atividades desenvolvidas pelo estudante no Ambiente Virtual de Aprendizagem.

Entre os aspectos relevantes do sistema de avaliação do IFFar, segue o exposto abaixo:

- Estará aprovado no componente curricular o aluno que obtiver nota no período maior ou igual a 7,0 (sete) e frequência igual ou superior a 75% (setenta e cinco por cento) em participação no Ambiente Virtual de Aprendizagem.
- A nota dos estudantes será composta pelas notas das atividades realizadas no Ambiente Virtual de Aprendizagem. O resultado final deverá atingir nota maior ou igual a 7,0 (sete).

## **11. METODOLOGIA**

Este curso possibilita uma forma de atendimento, na qual o educando possa compreender o mundo compreender-se no mundo e nele atuar na busca de melhoria da qualidade de vida. Deve contemplar a elevação da profissionalização para um contingente de cidadãos cerceados do direito de acesso a uma formação profissional de qualidade, levando em conta que cada educando tem uma experiência de vida acumulada de acordo com a sua realidade vivida.

Dessa forma, o curso propõe uma matriz curricular que assegure o acesso, a permanência e o êxito do profissional formado não apenas no curso em si, mas também no setor formal ou como profissional autônomo. Serão empregados procedimentos diversos para alcançar os objetivos propostos no curso, sendo de responsabilidade dos docentes a produção dos conhecimentos constantes na sua matriz curricular.

O curso é composto pelo componente curricular Ambientação em EaD, destinado à preparação dos alunos para o uso do computador e do Ambiente Virtual de Aprendizagem, que objetiva a inclusão digital dos cursistas e, conseqüentemente, um maior acesso à informação, também é composta por componentes curriculares próprios ao desenvolvimento de habilidades relativas ao curso, voltadas para o campo de atuação do estudante.

As metodologias de ensino deverão implicar em procedimento didático - pedagógicos que orientem os estudantes com vistas a uma formação profissional que possibilite além do conhecimento de técnicas específicas do curso, a habilitação para o desempenho da profissão levando em consideração princípios e valores, tais como, relacionamento interpessoal, comunicação com o público, o

trabalho em equipe, leitura e interpretação de informações técnicas, observando sempre o agir eticamente.

Far-se-á uso de diferentes práticas tais como as descritas a seguir:

- Utilização de aulas expositivas, dialogadas para a construção do conhecimento nas disciplinas;
- Pesquisas sobre os aspectos teóricos e práticos no seu futuro campo de atuação;
- Discussão de temas, partindo-se de leituras orientadas individuais e em grupos, vídeos, pesquisas ou aulas expositivas;
- Estudos de Caso: através de simulações;
- Abordagem de assuntos relativos às novas tecnologias na área de atuação.

Serão utilizados recursos pedagógicos necessários ao ensino a distância, em Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), tais como: vídeos, animações, simulações, hipertextos, atividades interativas com professores, tutores, alunos, biblioteca virtual e conteúdo da *web*, possibilitando aos educandos o desenvolvimento da autonomia da aprendizagem e, ainda, à facilidade na busca da informação e construção do conhecimento.

A metodologia de ensino do curso na modalidade a distância fará uso das novas tecnologias de informação e comunicação – NTICs para garantir a interação professor/aluno e mediador/aluno.

### **11.1. POLÍTICA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA DO IFFAR**

A Educação a Distância (EaD) é uma modalidade de ensino prevista no Art. 80 da LDB e regulamentado pelo Dec. Nº 5.622/2005. A EaD caracteriza-se como a modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos.

Os objetivos do IFFar quanto ao estabelecimento da Educação a Distância são:

- Transpor as barreiras geográficas, ofertando educação profissional nos seus diferentes níveis e formas, na modalidade a distância;
  - Comprometer-se com a escola pública de qualidade e com a democratização do uso crítico das tecnologias;
- Proporcionar formação em educação a distância aos servidores e demais envolvidos na Educação a Distância no Instituto;
- Promover a utilização de tecnologias educativas de informação e comunicação no âmbito do ensino, pesquisa e extensão, em todos os níveis, formas e modalidades ofertadas no IFFar;
- Integrar a pesquisa e a extensão ao ensino a distância.

## 12. EXPEDIÇÃO DE CERTIFICADOS

O certificado de conclusão será emitido ao término do curso, desde que o estudante esteja aprovado. Após conclusão do curso, o estudante aprovado receberá o Certificado de Recepcionista, do Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios, com carga horária de 160 horas.

A emissão do certificado ficará a cargo da Pró - reitoria de Extensão, sendo que a entrega aos concluintes será de responsabilidade das Direções de Pesquisa, Extensão e Produção e Coordenações de Extensão.

## 13. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Congresso Nacional. **Lei Federal nº 9.394**. Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional. Brasília, 20 de dezembro de 1996.

\_\_\_\_\_. Congresso Nacional. **Lei Federal nº 12.513**. Institui o Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec). Brasília, 26 de outubro de 2011.

\_\_\_\_\_. Ministério da Educação. Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec). **Manual de Gestão da Bolsa-Formação**. Brasília, nov. 2011.

\_\_\_\_\_. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. **Guia Pronatec de Cursos FIC**. Brasília, DF, 2016.

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