



PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO
RECEPCIONISTA EM SERVIÇOS DE SAÚDE

FORTALEZA – CE

JANEIRO DE 2022



SUMÁRIO

1	IDENTIFICAÇÃO DO CURSO	3
2	APRESENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO	4
3	APRESENTAÇÃO DO CURSO	7
4	JUSTIFICATIVA	7
5	OBJETIVOS	10
6	REQUISITOS E FORMAS DE ACESSO	11
7	PERFIL PROFISSIONAL DO EGRESSO	11
8	CONCEPÇÃO CURRICULAR	12
9	CRITÉRIO DE APROVEITAMENTO DE CONHECIMENTO E EXPERIÊNCIAS	15
10	CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	15
11	INFRAESTRUTURA FÍSICA E MATERIAL APLICADO AO CURSO	17
12	PERFIL DO PESSOAL DOCENTE E TÉCNICO	17
13	CERTIFICAÇÃO	18
14	OBSERVAÇÃO	19



1 IDENTIFICAÇÃO DO CURSO

Denominação do Curso (Guia FIC/NOVOS CAMINHOS): Recepcionista em Serviços de Saúde

Eixo tecnológico: Ambiente e Saúde

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

1. 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.



2. Os beneficiários (público-alvo) citados acima caracterizam-se como prioritários, mas não exclusivos, podendo as vagas que permanecerem disponíveis serem ocupadas por outros públicos.
3. As pessoas com deficiência terão direito a atendimento preferencial em relação as demais.

Turno da oferta: vespertino ou noturno conforme disponibilidade de salas e de acordo com os demandantes

Carga horária: 240 horas

Escolaridade mínima exigida: Ensino Fundamental II completo

Local de oferta: Fortaleza, Caucaia, Maranguape, Guaiúba, Eusébio, Horizonte, Pacajus, Pacatuba, Itaitinga, Camocim, Meruoca, Viçosa do Ceará, Sobral, Santa Quitéria, Coreaú,

Modalidade: Presencial

Nº de vagas disponíveis: 475

Nº de alunos por turma: 25 alunos

Data de elaboração do projeto: janeiro de 2022

Classificação Brasileira de Ocupações: Recepcionista de consultório médico ou dentário

Ementa: Capacitar os estudantes pretendentes das vagas a exercer tarefas que estão inseridas no processo administrativo das unidades de saúde pública e/ou privada, desenvolvendo postura ética, humanizada e organizacional. Organização de agendamento, controle das ações inerentes ao atendimento ao público e às demandas do serviço.

2 APRESENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

A história da Universidade Estadual do Ceará (UECE) começa com a Lei número 9.753 de 18 de outubro de 1973, que autoriza o Poder Executivo a instituir a Fundação Educacional do Estado do Ceará (FUNEDUCE), cuja primeira presidente foi a professora Antonieta Cals de Oliveira.

Com a resolução número 2, de 5 de março de 1975 do Conselho Diretor, referendada pelo Decreto número 11.233, de 10 de março do mesmo ano, foi criada a Universidade Estadual do Ceará, que teve incorporada ao seu patrimônio as Unidades de



Ensino Superior existentes na época: Escola de Administração do Ceará, Faculdade de Veterinária do Ceará, Escola de Serviço Social de Fortaleza, Escola de Enfermagem São Vicente de Paula, Faculdade de Filosofia Dom Aureliano Matos, em Limoeiro do Norte, além da Televisão Educativa (Canal 5).

Ao firmar-se como Universidade, transformou aquelas Escolas em seus primeiros Cursos de Graduação aos quais outros foram somados. Seu primeiro reitor foi o professor Antônio Martins Filho, e, graças ao seu empenho e dedicação junto às autoridades federais, obteve-se o reconhecimento da Universidade Estadual do Ceará, que, incontestavelmente, abriu novas possibilidades de desenvolvimento para o Estado e para a Região.

A UECE teve sua instalação concretizada somente em 1977. Neste período de dois anos direcionou seu âmbito de abrangência àquelas profissões mais necessárias ao desenvolvimento do Ceará, na época:

- Ciências da Saúde - Enfermagem e Nutrição,
- Ciências Tecnológicas - Matemática, Física, Química, Ciências Pura, Geografia e Ciências da Computação,
- Ciências Sociais - Administração, Ciências Contábeis, Serviço Social e Pedagogia);
- Ciências Humanas - Letras, Filosofia, História, Música, Instrumento Piano e Estudos Sociais, e Ciências Agrárias Medicina Veterinária.

Por necessidade de adequação às novas exigências administrativas que se evidenciaram nos três primeiros anos de funcionamento, a FUNEDUCE foi transformada em Fundação Universidade Estadual do Ceará, a FUNECE, por força da Lei nº 10.262, de 18 de maio de 1979 e do Decreto Nº 13.252 de 23 de maio do mesmo ano.

Criada com o objetivo de atender às necessidades do desenvolvimento Científico e Tecnológico do Estado do Ceará, a UECE passou a atuar em outros municípios do Estado, estruturando-se, a partir daí, em rede *multicampi* com Faculdades nos municípios de Iguatu, Quixadá, Limoeiro do Norte, Crateús, Itapipoca e Tauá.

As ações desenvolvidas pela UECE baseiam-se em diretrizes vinculadas às estratégias de gestão, considerando a realidade local, respeitando os interesses e necessidades dos produtores e trabalhadores rurais, o perfil profissional da ocupação demandada pelo mercado de trabalho e utilizando múltiplas estratégias metodológicas e pedagógicas para o



alcance. Dentro das diretrizes, ainda está prevista a divulgação ampla e irrestrita dos serviços, a certificação dos participantes dos processos educativos, e o intercâmbio técnico-educacional visando à aquisição e o compartilhamento de expertises e ação conjunta.

Diversos agentes atuam no processo de planejamento, operacionalização e avaliação da ação educativa da UECE. São os superintendentes e as equipes técnicas das Administrações Regionais, os supervisores, os instrutores e os mobilizadores. Cada um possui importantes funções específicas, que se complementam para atender às necessidades do público da UECE com qualidade.

O agente “Mobilizador” atua de forma efetiva junto ao público da Instituição e tem atribuições específicas que se referem ao levantamento de necessidades, à seleção de pessoas e composição de turmas, além da preparação do cenário educativo.

O agente “Supervisor” tem a importante função de ser o elo entre os demais agentes, a Instituição e os parceiros, atuando de forma educativa, preventiva e corretiva.

O agente “Instrutor” é o mediador do conhecimento e da prática profissional junto aos participantes dos eventos. São profissionais multidisciplinares, como Agrônomos, Veterinários, Zootecnistas, Engenheiros de Pesca, Técnicos Agrícolas, artesãos, profissionais da saúde etc., que são selecionados pela UECE e passam por um processo de cadastramento, credenciamento, formação e supervisão.

A UECE adere ao PRONATEC em dezembro de 2014 e dá início à execução das vagas pactuadas em 2015. Desta forma, a Instituição cumpre a função de levar ao público que está inserido ou vislumbra inserir-se nos processos produtivos do campo, as informações e vivências práticas necessárias para que possam fazê-lo com efetiva capacidade de geração de renda, qualidade de vida e desenvolvimento profissional e pessoal.

Em 2021, a UECE atua na primeira oferta Qualifica Mais Emprega Mais, atendendo a um público voltado para a área de Tecnologias da Informação, com cursos de Programador de Dispositivos Móveis, Programador Web e Programador de Sistemas. Em 2022, inicia mais uma oferta Qualifica Mais Emprega Mais com os cursos de Agricultor Orgânico, Agricultor Familiar, Recepcionista de Serviços de Saúde, Escriturário de Banco e Almojarife. Na oferta Qualifica Mais Progredir, é ofertado o curso de Microempreendedor Individual.



3 APRESENTAÇÃO DO CURSO

O presente documento constitui o projeto pedagógico do Curso de Formação Inicial e Continuada (FIC) em Recepcionista em Serviços de Saúde, na modalidade presencial.

Competências que deverão ser evidenciadas ao final da capacitação em ordem de prioridade.

- Competências técnicas
- Competências de educação permanente
- Competências sociais e interpessoais
- Valores humanísticos.

4 JUSTIFICATIVA

Em seu aspecto global, a formação inicial e continuada é concebida como uma oferta educativa específica de educação profissional de trabalhadores nos mais variados níveis de escolaridade e de formação. Centra-se em ações pedagógicas, de natureza teórico-prática, planejadas para atender a demandas socioeducacionais de formação e de qualificação profissional.

Nesse sentido, consolida-se em iniciativas que visam formar, qualificar, requalificar e possibilitar tanto atualizações quanto aperfeiçoamento profissional a cidadãos em atividade produtiva ou não. Contemple-se, ainda, no rol dessas iniciativas, trazerem de volta, ao ambiente formativo, pessoas que foram excluídas dos processos educativos formais e que necessitam dessa ação educativa, para dar continuidade aos estudos e/ou formação profissional.

Ancorada no conceito de educação politécnica e na perspectiva crítico-emancipatória, a formação inicial e continuada, ao se estabelecer no entrecruzamento dos eixos sociedade, cultura, trabalho, educação e cidadania, se compromete com a elevação da escolaridade, sintonizando formação humana e formação profissional, com vistas à aquisição de conhecimentos científicos, técnicos, tecnológicos e éticos políticos, propícios ao desenvolvimento integral do ser humano.

A partir da década de noventa, com a publicação da atual Lei de Diretrizes e Bases da Educação (Lei nº 9.394/96), a educação profissional passou por diversas mudanças



nos seus direcionamentos filosóficos e pedagógicos, passa a ter um espaço delimitado na própria lei, configurando-se em uma modalidade da educação nacional.

O Conselho Diretor da FUNECE criou a Unidade de Educação Profissional – UNEP em junho de 2006 e em setembro de 2006 foi credenciada pelo Conselho de Educação do Ceará para promover cursos de educação profissional, nos níveis básico e técnico e dentre seus principais desafios estão à ampliação da descentralização de cursos nos diversos Campi da UECE e a oferta de vagas nos cursos de educação profissional de Formação Inicial e Continuada – FIC pelo Novos Caminhos.

Nessa perspectiva, a Fundação Universidade Estadual do Ceará – FUNECE propõe-se a oferecer o curso de formação inicial e continuada em Recepcionista em Serviços de Saúde na modalidade presencial, por acreditar que estará contribuindo para elevação da qualidade dos serviços prestados à sociedade, formando profissional, capaz de contribuir com a formação humana integral e com o desenvolvimento sócio econômico da região articulado aos processos de democratização e justiça social. Afirma-se também que a oferta deste curso de educação profissional de formação inicial e continuada de Recepcionista em Serviços de Saúde contribuirá para a elevação da escolaridade do público alvo, por ser uma demanda de qualificação para jovens adultos que estão fora do mercado de trabalho, na maioria das vezes por falta de oportunidade e de formação específica para atuar no atendimento ao público na área da saúde.

A carga horária de 240 horas foi definida conforme estabelece a Lei nº 12.513/11, Resolução CD/FNDE nº 04/12, Portaria MEC nº 168/13, Guia PRONATEC de Cursos FIC conforme Guia de Cursos do PRONATEC.

O Curso de Formação Inicial e Continuada de Recepcionista em Serviços de Saúde, vinculado ao Programa Nacional de Ensino Técnico – PRONATEC está inserido no Eixo Tecnológico Ambiente e Saúde, Recursos Humanos que compreende tecnologias leves para atendimento ao público-alvo, que são os usuários de saúde público e privado.

Esse Eixo Tecnológico abrange ações do conhecimento das relações humanas, do trabalho em equipe, dos processos administrativos nas recepções de pessoas do sistema de saúde, na organização e execução do controle de agendas, formação humana e cidadã.



Nesse sentido, consolida-se em iniciativas que visam formar, qualificar, requalificar e possibilitar tanto atualizações quanto aperfeiçoamento profissional a cidadãos em atividade produtiva ou não. Contemple-se, ainda, no rol dessas iniciativas, trazerem de volta, ao ambiente formativo, pessoas que foram excluídas dos processos educativos formais e que necessitam dessa ação educativa, para dar continuidade aos estudos e/ou formação profissional.

No âmbito do estado do Ceará, a oferta do curso em Recepcionista em Serviços de Saúde, na modalidade presencial, aparece como uma opção para a formação de mão de obra capacitada. No caso dos jovens esta realidade é um desafio que se apresenta pelas demandas de novas habilidades e competências, tendo em vista a defasagem de profissionais preparados tecnicamente para prestação de serviços focado no atendimento de pessoas no âmbito da área de saúde. A escassez de mão de obra qualificada e a crescente demanda do nosso estado por este tipo de profissional justificam a oferta deste curso.

Nessa perspectiva o curso de Recepcionista em Serviços de Saúde deve traçar linhas de ações orientadas por princípios, estratégias e metas adequadas, principalmente para a formação de profissionais nas capitais e/ou no interior, visando proporcionar novas perspectivas do mundo do trabalho aos jovens ou adultos, no intuito de oportunizar a inclusão destes na sociedade do mercado de trabalho.

Visando uma capacitação inicial de pessoas que tenham o Ensino Fundamental I, alunos que habitam regiões de vulnerabilidade social, pessoas de baixa renda ou fora do mercado de trabalho, o PRONATEC vem ampliar, nesses alunos, a capacidade de desenvolver novas habilidades e competências de modo que eles possam tanto ser inseridos no mercado de trabalho com qualificação, quanto melhorar sua capacidade de gerar renda oriunda de empregos e atividades formais que favoreçam o crescimento profissional para que possam permanecer em seus redutos domiciliares, e ao mesmo tempo contribuir com a renda familiar e melhorar a qualidade de vida e saúde na sua comunidade.

5 OBJETIVOS

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.

- Focar pontos importantes na relação cliente – instituição de saúde, como por exemplo, terminologias no serviço de saúde, humanização na área da saúde, prontuário do paciente, etiquetaprofissional, conduta ética e humanística, dentre outros;
- Planejar, organizar e controlar a gestão operacional e logística de diferentes situações e contextos na agenda de trabalho;
- Atuar de acordo com as normas e padrões de qualidade, respeitando a legislação vigente na perspectiva do trabalho em equipe;
- Explorar os recursos da linguagem, nas modalidades escrita e oral;
- Conhecer os princípios do Sistema Único de Saúde - SUS e da saúde privada - Planos de Saúde;
- 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;
- Desenvolver noções básicas de descartes adequados de material médico-hospitalar nas unidades de saúde hospitalar e ambulatorial público e/ou privado.

6 REQUISITOS E FORMAS DE ACESSO

Forma de Ingresso no curso: de acordo com as matrículas pactuadas via SISTEC, entre as Administrações Regionais em cada estado e as entidades demandantes, na ordem priorizada para os cadastros com base na legislação vigente.



De acordo com o Art.4º da Resolução 66/11 são beneficiários das vagas oferecidas por meio da Bolsa-Formação do PRONATEC

- Estudantes do ensino médio da rede pública, inclusive da educação de jovens e adultos;
- Trabalhadores, inclusive agricultores familiares, silvicultores, aquicultores, extrativistas e pescadores;
- Beneficiários titulares e dependentes dos programas federais de transparência de renda;
- Pessoas com deficiência;
- Povos indígenas, comunidades quilombolas e adolescentes e jovens em cumprimento de medidas socioeducativas.

Os alunos classificados deverão apresentar no ato da matrícula

- Requerimento de matrícula;
- Certidão de nascimento (cópia simples). Se mulher casada, apresentar Certidão de Casamento (cópia simples).
- A identidade (RG) (cópia simples);
- Documento Militar, para o candidato entre 18 e 45 anos (apresentação);
- Título de eleitor, com comprovante de voto na última eleição, para maiores de 18 anos (apresentação);
- Declaração da escola comprovando que o aluno está cursando a escolaridade mínima exigida (original).

7 PERFIL PROFISSIONAL DO EGRESSO

- Recepcionar e atender de forma humanizada clientes, pacientes, usuários e visitantes nos serviços de saúde;



- Organizar informações a serem prestadas, normas de segurança gerais e específicas da área de saúde;
- Prestar serviços de apoio administrativo e 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.
- Descarte adequado de material médico-hospitalar, cumprindo os protocolos da Vigilância Sanitária.

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

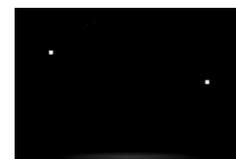
8 CONCEPÇÃO CURRICULAR

A organização curricular desse curso considera a necessidade de proporcionar qualificação profissional ao Recepcionista em Serviços de Saúde. Essa formação está comprometida com a formação humana integral, uma vez que propicia ao educando uma qualificação laboral relacionando currículo, trabalho e sociedade.

A metodologia a ser desenvolvida obedecerá à forma como a matriz curricular foi construída, ou seja, integrada à proposta pedagógica do curso, tendo como princípio a dinamização do currículo:

- Integração entre conteúdos básicos e profissionalizantes, equilibrando teoria e prática
- Visitas técnicas
- Atividades práticas (seminários, apresentações teatrais)
- Pesquisa bibliográfica na internet ou em outros meios disponíveis

Na abordagem dos conteúdos, os conceitos são correlacionados com a realidade dos sujeitos da comunidade, procurando atender às necessidades reveladas pelos alunos na formação.



O planejamento dos cursos se dá através do projeto político pedagógico do curso, em que constam objetivos (geral e específicos), conteúdos a serem aplicados e a metodologia de ensino, recurso didáticos, avaliações e referências bibliográficas para a formação do produto aula.

O instrumento de acompanhamento e controle de aulas, avaliações e frequência dos alunos, tal como conteúdos ministrados, datas de realizações das aulas e seus resultados alcançados é o diário de classe, em formato eletrônico e impresso. Tal documento deve ser alimentado diariamente e entregue às coordenações pedagógica e técnica ao final de cada mês, preenchidos os registros de conteúdos, atividades e dados de frequência e assinadas as folhas impressas.

A avaliação a ser feita deverá ser formativa, para diagnosticar e orientar as intervenções pedagógicas nos processos de ensino e aprendizagem. Essa avaliação deve ser diversa e múltipla com pelo menos dois instrumentos que valorizem os aspectos qualitativos e resultados ao longo do processo do que àqueles quantitativos e resultados finais.

Os instrumentos avaliativos podem ser: relatórios de tarefas realizadas, provas, trabalhos, relato de experiências e de saberes anteriores ao curso, portfólios, seminários, visitas técnicas, e da aplicação prática dos conhecimentos em laboratórios, unidades de produção e unidades referenciais comunitárias. Tais avaliações devem ser registradas, não sendo a elas atribuídas notas ou conceitos; cabendo ao professor verificar o rendimento do aluno ao longo do curso.

Áreas de conhecimento	Conteúdo e metodologia de ensino	Carga horária
MÓDULO I		
Introdução aos estudos administrativos nos processos de saúde	Capacitar os seus participantes a executar tarefas relacionadas a rotinas administrativas das organizações de saúde, de forma ética, com atitudes proativas e empreendedoras. Utilização e administração da agenda; funções da Administração (planejamento, organização, execução e controle). - Recepção de Pessoas de forma humanitária e atenciosa.	30h
Serviços de recepção e	O profissional de recepção; histórico da profissão; o papel multidisciplinar do recepcionista: atribuições; relacionamento	40h

Recursos Humanos	interpessoais; 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; noções básicas do Sistema único de Saúde - SUS	
Técnicas de arquivo e Informática aplicada específico dos Sistemas de Informação do Ministério da Saúde no Âmbito Hospitalar e Ambulatorial	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.	40h
MÓDULO II		
Relações Humanas e interpessoais; Competências profissionais	Competência interpessoal. Importância do <i>feedback</i> nas relações humanas no trabalho em equipe. Desenvolvimento humano, gerencial e organizacional. Abordagem das relações interpessoais nas organizações, abrangendo tópicos de organizações, comunicações e dinâmicas interpessoais, inteligência relacional e emocional.	40h
Português Instrumental; Expressão e Comunicação	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.	30h
MÓDULO III		
Ética profissional e Postura no Ambiente de Trabalho	Regulamentação da profissão; código de ética profissional; postura no ambiente de trabalho do recepcionista; princípios de etiqueta no ambiente de trabalho.	20h
Segurança no	Segurança no trabalho; higiene e profilaxia; biosegurança;	40h



trabalho e noções básicas de primeiros socorros e de Higiene e Proteção a Saúde e Meio Ambiente	primeiros socorros; como agir em situações de emergência na recepção em serviços de saúde. Medidas de prevenção e controle da infecção hospitalar. Descarte adequado de material médico-hospitalar.	
Total		240h

9 CRITÉRIOS DE APROVEITAMENTO DE CONHECIMENTOS E DE EXPERIÊNCIAS

No caso da formação inicial e continuada, serão implementados processos de reconhecimento dos conhecimentos e saberes profissionais dos trabalhadores matriculados no curso, independente da forma como foram adquiridos, com a finalidade de aproveitamento e continuidade dos estudos, conforme previsto nos termos do Decreto nº 5.154, de 23 de julho de 2004.

Os critérios referem-se aos conhecimentos construídos pelos alunos em sua prática de trabalho. Para isso serão realizadas provas teóricas e práticas onde os alunos devem demonstrar domínio das etapas que compreendem o curso, com a finalidade de inseri-lo num itinerário formativo desenvolvido pela orientação e professor da disciplina.

10 CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

O processo de avaliação da aprendizagem é parte integrante do processo de ensino. Dessa forma, buscar-se-á utilizar a avaliação como um processo sistemático, contínuo e integral, destinado a determinar em que medida foram alcançados os objetivos previamente determinados.

Se o ato de ensinar e aprender consiste na tentativa do alcance aos objetivos propostos, avaliar assume também um caráter orientador e cooperativo. Buscar-se-á desenvolver mecanismos que avaliem a evolução do comportamento do aluno, o desenvolvimento de habilidades, competências e saberes esperados no perfil profissional.



A avaliação irá requerer preparo técnico e observação dos profissionais envolvidos, numa dinâmica interativa, ao longo de todo o curso, visando a participação e produtividade de cada treinando. O processo avaliativo compreende a obtenção de informações, análise e interpretação da ação educativa, visando o aprimoramento dos trabalhos.

A avaliação inicia-se com a formulação de objetivos e requer elaboração de meios para obter evidência e interpretação dos resultados, para saber em que medida, tais objetivos foram alcançados, formulando um juízo de valor. Sendo assim, avaliação é o julgamento feito a partir de uma análise comparativa entre os resultados obtidos e os padrões preestabelecidos.

Todos os alunos dos diversos cursos FIC/Novos Caminhos FUNECE deverão ser avaliados em momentos individuais e coletivos, bem como a própria ação em si, nas atividades cognitivas e técnicas. Os critérios estarão pautados nos principais conteúdos das diferentes áreas do conhecimento, presentes na proposta curricular.

Ressalta-se, ainda, a importância de detectar o nível de desempenho pretendido no processo de ensino e de aprendizagem. Algumas ideias de Bloom e outros no tocante ao campo cognitivo serviram de base para a definição desses níveis, que são:

- Conhecimento é o nível inicial de desempenho. Refere-se à capacidade de memorizar, de recordar - sob a forma de identificação ou evocação - ideias, conteúdos, fenômenos, datas, fatos específicos, além de formas e meios de tratar esses fatos;
- Compreensão inclui o conhecimento. É a capacidade de entender e empregar as informações adquiridas, de captar o significado dos conteúdos, dos fenômenos e dos fatos;
- Aplicação é o nível que supõe que, a partir da compreensão de certos conhecimentos, o participante aplique, teórica ou praticamente o que foi aprendido, em situações novas ou concretas;
- Análise é a capacidade de decompor um todo em partes significativas. Envolve os níveis anteriores: conhecimento, compreensão e aplicação;
- Síntese é a capacidade de juntar as partes esmiuçadas pela análise para formar um todo que constitua um padrão ou estrutura que não estava evidente anteriormente.



11 INFRAESTRUTURA FÍSICA E MATERIAL APLICADA AO CURSO

As instalações disponíveis para o curso deverão conter uma infraestrutura adequada para o repasse teórico-metodológico em alternância com vivências práticas em propriedades rurais que desenvolvam atividades na área de avicultura comercial e caipira.

As salas de aula devem ter área, iluminação e ventilação adequadas e com acesso fácil a bebedouros e sanitários, bem como quadro-branco com pincéis específicos em diversas cores, computador com sistema operacional de fácil uso para os docentes, ligado a projetor multimídia ou sistema integrado quadro-retroprojetor. Carteiras de estudo em quantidade e qualidade satisfatórias, mesa e cadeiras de docente devem ser disponibilizadas.

Para a plena realização e êxito do curso de Recepcionista em Serviços de Saúde reportamos a portaria que estabelece nº 168, de 7 de março de 2013, dispõe sobre a oferta da bolsa-formação no âmbito do Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego – Pronatec, de que trata a lei nº 12.513, de 26 de outubro de 2011, e dá outras providências. em seu artigo 60, parágrafo 2º que trata “[...] *incluem materiais didáticos, materiais escolares gerais e específicos e uniformes[...]*”, serão necessários a aquisição de materiais instrucionais para implantação de uma unidade demonstrativa conforme especificado no anexo ii.

Poderão ser utilizadas apostilas desenvolvidas pela UECE e/ou por instituições parceiras na oferta do curso Recepcionista em Serviços de Saúde no âmbito do Programa Novos Caminhos.

12 PERFIL DO PESSOAL DOCENTE, TÉCNICO E ADMINISTRATIVO

A equipe de instrutores e corpo técnico que atuarão no PRONATEC/FUNECE será constituída por profissionais com formação superior na Área da Saúde com capacitação Curricular na área de Administração dos Serviços de Saúde e afins, que atendam as qualificações técnicas exigidas para ministrar o curso de Recepcionista em Serviços de Saúde.

Para isso é necessário que os instrutores tenham participado do processo de capacitação da metodologia da UECE em seus cursos de Formação, onde o eixo norteador é o



processo metodológico da teoria-prática-teoria, com base nos quatro pilares da educação; aprender a conhecer, aprender a fazer, aprender a conviver e aprender a ser. Profissionais de Saúde graduados e/ou com especialização na área de Saúde, devidamente registrados nos seus órgãos de classe.

13 CERTIFICAÇÃO

A UECE tem por determinação de seu mandato legal a responsabilidade de fornecer documentos comprobatórios às pessoas que, voluntariamente, participarem de eventos por ele coordenados, executados e/ou patrocinados. Recomenda-se que os certificados relativos às ações de formação profissional rural devam ser emitidos somente após a entrega do relatório de ação concluída, elaborado pelo instrutor, à área técnica da administração regional. Nesse relatório, deverão constar informações referentes à frequência e ao aproveitamento de cada participante, no sentido de orientar o agente responsável quanto à expedição dos certificados, bem como destacar a ênfase em determinado conteúdo, quando for o caso, respeitando as especificidades regionais.

Todos os certificados emitidos pela UECE devem declarar a ocupação, com base na Classificação Brasileira de Ocupações – CBO do Ministério do Trabalho e Emprego.

CERTIFICADO OCUPACIONAL - Atesta o reconhecimento do domínio de competências específicas, necessárias ao exercício de uma ocupação. O Certificado Ocupacional será conferido aos alunos que participarem de ações dos cursos com frequência mínima de 75%, e que se submeterem à avaliação da aquisição de conhecimentos, habilidades e atitudes durante e ao final da ação, obtendo aproveitamento/rendimento considerado suficiente e medido conforme a metodologia educacional da Instituição.

Os certificados dos cursos do Novos Caminhos/FUNECE serão expedidos de acordo com as normas supracitadas e, deverá conter adicionalmente à logomarca da UECE, também a do PRONATEC.

14 OBSERVAÇÃO



Os casos omissos serão resolvidos pelo Coordenador Geral do Novos Caminhos/FUNECE, consultando os Coordenadores Adjuntos da Área Pedagógica e da Área Técnica a qual o curso em questão está subordinado.