

MODELO PPC FIC – 2021 - Conforme Regulamento dos Cursos de Formação Inicial e Continuada (FIC), aprovado pelo CONSUP, Resolução nº 012, de 28 de março de 2019



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia de Mato Grosso
Campus avançado Tangará da Serra

Projeto Pedagógico do Curso FIC :

Práticas de Atendimento

Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios

Modalidade: Presencial

Tangará da Serra

2022

Bevilacqua
[Signature]

Autoridades:

PRESIDENTE DA REPÚBLICA DO BRASIL
Jair Messias Bolsonaro

MINISTRO DA EDUCAÇÃO
Milton Ribeiro

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA: SETEC
Ariosto Antunes Culau

Reitor do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso
Julio César dos Santos

Pró-Reitora de Ensino
Luciana Klamt

Diretoria de Educação Profissional e Técnica de Nível Médio
Diretor: Lucas Santos Café

Diretor Geral do Campus
Gilcelio Luiz Peres

Chefe do Departamento e Ensino
Erica Baleroni Pacheco

Coordenador do Curso
Breno Dutra Serafim Soares

Comissão de Elaboração do PPC:

Erica Baleroni Pacheco
Adilson Vagner de Oliveira
Cláudio Márcio da Silva
Daniele Cristina da Silva
Débora Borges dos Santos
Gabriela Santana Rodrigues dos Santos
Katia Valeria de Lima Linck
Magno Lopes Ribeiro
Maria José de Castro

Aprovado pela Resolução 12/2022 - RTR-PROEN/RTR/IFMT, de 28 de abril de 2022.

2





PROJETO DO CURSO FIC em Práticas de Atendimento

Campus: avançado Tangará da Serra	
Diretor Geral: Gilcelio Luiz Peres	
E-mail: gilcelio.peres@tga.ifmt.edu.br	Telefone: (65) 3311 8503
Coordenador do Curso: Breno Dutra Serafim Soares	
E-mail: breno.soares@ifmt.edu.br	Telefone: (65) 3311 8528
Programa: não se aplica	
Instituição Demandante: IFMT campus avançado Tangará da Serra	
Instituição Parceira: ACITS, CDL, Prefeitura de Nova Marilândia	

1. Identificação do Curso:		
Nome do Curso: Práticas de Atendimento		
Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios		
Área do Conhecimento: Ciências Sociais Aplicadas		
Forma: () FI – Formação Inicial (x) FC – Formação Continuada () Cursos Livres		
Modalidade: Presencial		
Carga Horária: 200h		
Qualificação: (Título a ser concedido): Formação Continuada em Práticas de Atendimento		
Escolaridade Mínima: Ensino Fundamental II (6º ao 9º ano) Completo		
Forma de Ingresso: Conforme edital próprio		
Público Alvo: Funcionários do comércio local		
Turno de Funcionamento: Noturno		
Horário das Aulas: 19h00 às 22h40min		
Periodicidade das Aulas: 2ª a 5ª feira		
Total de Vagas: 70 (sendo 35 por turma)	Nº de Turma: 2	
Data de Início: 25/07/2022	Data do Término: 11/11/2022	Duração: 4 meses
Frequência da Oferta do Curso: Será ofertada uma turma em cada um dos municípios		
Programa: não se aplica		
Municípios de Realização do Curso: Tangará da Serra e Nova Marilândia		

Aprovado pela Resolução 12/2022 - RTR-PROEN/RTR/IFMT, de 28 de abril de 2022.

3



2. Sumário:

Apresentação.....	4
Justificativa da oferta do curso.....	5
Objetivos.....	5
Geral.....	5
Específicos.....	5
Público Alvo.....	6
Requisitos e Formas de Acesso.....	6
Organização Curricular.....	6
Aproveitamento de Estudos.....	7
Perfil do Egresso.....	7
Avaliação do Processo de Ensino-Aprendizagem.....	7
Certificação.....	7
Quadro de Pessoal Docente e Técnico.....	7
Instalações e Equipamentos (descrever as instalações e equipamentos disponíveis para o curso).....	8
Recursos Financeiros- Orçamento.....	8
Referências.....	8
Anexo I.....	9
Anexo II.....	10

3. Apresentação:

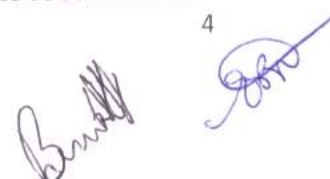
Os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia são instituições de educação superior, básica e profissional, pluricurriculares e multicampi, especializadas na oferta de educação profissional e tecnológica nas diferentes modalidades de ensino, com base na conjugação de conhecimentos técnicos e tecnológicos às suas práticas pedagógicas. Com autonomia nos limites de sua área de atuação territorial, para criar e extinguir cursos, bem como para registrar diplomas dos cursos por ele oferecidos, mediante autorização do seu Conselho Superior, os Institutos Federais exercem o papel de instituições acreditadoras e certificadoras de competências profissionais.

Nesse sentido, as ações do Instituto Federal de Mato Grosso campus avançado Tangará da Serra são pautadas na busca do desenvolvimento que seja capaz de suprir as necessidades da geração atual, sem comprometer a capacidade de atender às necessidades das futuras gerações.

Logo, a oferta do curso de FIC em Práticas de Atendimento tem a finalidade de proporcionar a Formação Continuada de cidadãos para que estejam aptos a executar tarefas relacionadas a rotinas em organizações empresariais e sociais, de forma ética e com atitudes empreendedoras e adequadas a cada situação, seja ela formal ou informal, como nas redes sociais.

Neste contexto, o curso efetivará os conhecimentos dos cursistas quanto à aplicação de suas habilidades nas relações interpessoais, no desenvolvimento das atividades administrativas, incluindo noções de administração, elaboração/formatação de documentos

Aprovado pela Resolução 12/2022 - RTR-PROEN/RTR/IFMT, de 28 de abril de 2022.



oficiais e comerciais, administração de conflitos, atendimento de excelência e edição e formatação de textos e planilhas.

4. Justificativa da oferta do curso:

A Formação Continuada ou Qualificação Profissional é concebida, em seu aspecto global, como uma oferta educativa – específica da Educação Profissional e Tecnológica. Suas ações pedagógicas, de natureza teórico-prática, são planejadas para atender as demandas socioeducacionais de formação e de qualificação profissional. Nesse sentido, consolida-se em iniciativas que visam formar, qualificar, requalificar e possibilitar tanto atualização quanto aperfeiçoamento profissional a cidadãos em atividade produtiva ou não.

Dessa forma, a Formação Continuada se compromete com a atualização profissional, sintonizando formação humana e formação profissional, com vistas à aquisição de conhecimentos científicos, técnicos, tecnológicos e ético-políticos, propícios ao desenvolvimento integral do sujeito. Nesse sentido, o papel dos profissionais administrativos na excelência do desempenho de suas atividades, passa pela evolução do mercado de trabalho que acontece perenemente. Logo, acompanhar as principais mudanças e aplicar estratégias e planejamentos a fim de estreitar relações e adquirir resultados expressivos, por meio de uma gestão de rotina administrativa produtiva, é fator preponderante em sua prática profissional diária.

A partir dos conhecimentos obtidos durante o desenvolvimento do curso, espera-se contribuir com a Formação Continuada dos cidadãos, bem como em sua atualização profissional para o mercado de trabalho, proporcionando-lhes métodos para melhor aplicação das ferramentas administrativas em seu ambiente de trabalho.

5. Objetivos:

5.1 Geral

Compreender e executar com qualidade as principais atividades desempenhadas por profissionais do comércio.

5.2 Específicos

- Capacitar profissionais do comércio para a utilização de técnicas contemporâneas de comunicação empresarial na produção de mensagens efetivas e não-violentas;
- Capacitar o discente no uso de recursos de informática para o atendimento;
- Desenvolver o perfil intraempreendedor sob uma nova perspectiva de atuação profissional;
- Proporcionar aos participantes o aprimoramento nas habilidades e competências essenciais para o atendimento a públicos diversificados;
- Proporcionar aos alunos o contato com o mundo digital, ressaltando a importância



do uso adequado das mídias sociais e seu impacto na vida das pessoas.

6. Público Alvo:

O Curso de Formação Continuada em Práticas de Atendimento destina-se a funcionários do comércio e setor de serviços de Tangará da Serra e Nova Marilândia e à comunidade em geral.

7. Requisitos e Formas de Acesso:

a. Requisitos: Possuir, no mínimo, Ensino Fundamental II completo

b. Forma de Acesso: A seleção será realizada por meio de edital próprio

8. Organização curricular:

8.1 Metodologia:

A metodologia deste curso tem como princípios a integração entre conhecimento empírico e conhecimentos técnicos de nível básico, visando ao desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e atitudes relacionadas a determinadas bases tecnológicas, científicas e instrumentais.

Na abordagem dos conteúdos, dever-se-á adotar uma atitude interdisciplinar, tendo em vista que qualquer aprendizado mobiliza competências e habilidades referentes a mais de uma disciplina.

Quanto aos recursos tecnológicos, estes serão adequados ao público envolvido, para subsidiar as atividades pedagógicas.

A carga horária dos componentes curriculares será cumprida predominantemente com aulas presenciais (80%). Atividades relacionadas a leituras, elaboração de textos/materiais avaliativos, exercícios de fixação de conteúdo poderão ser desenvolvidos de forma assíncrona, por meio da plataforma Moodle e totalizando 20% da carga horária de cada componente curricular.


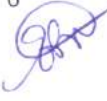
Após a realização das matrículas dos estudantes, o NEAD (Núcleo de Educação à Distância) do campus avançado Tangará da Serra procederá à criação do curso na Plataforma Moodle e de seus respectivos componentes curriculares. Assim, todos os estudantes matriculados terão acesso ao material disponibilizado na plataforma. Os docentes, por sua vez, acompanharão o acesso dos estudantes ao material disponibilizado, seja para leitura, realização de atividades avaliativas ou participação nos fóruns de discussão.

Em cada uma das disciplinas será disponibilizado, pelo docente responsável, o Plano de Ensino, onde os estudantes poderão acessar os detalhes referentes ao modo de avaliação e metodologia de trabalho adotada.

8.2 Matriz Curricular: (Ver Anexo I)

8.3 Ementas (Ver Anexo II)

Aprovado pela Resolução 12/2022 - RTR-PROEN/RTR/IFMT, de 28 de abril de 2022.

 ⁶ 

9. Aproveitamento de Estudos:

Não se aplica.

10. Perfil do Egresso:

Em consonância com os objetivos propostos para o curso de Práticas em Atendimento, o egresso apresentará habilidades para:

- Atender eficazmente diferentes públicos, por meio de diversos canais de comunicação (telefone, virtual e presencial);
- Simplificar o processo de atendimento;
- Atender com mais praticidade;
- Prestar atendimento e dar publicidade de produtos por meio de mídias sociais.

11. Avaliação do Processo de Ensino-Aprendizagem:

A sistemática de avaliação deste curso compreende avaliação diagnóstica, formativa e somativa. O rendimento escolar do estudante será avaliado pelo seu aproveitamento, envolvendo aspectos cognitivos, sociais, afetivos e psicomotores através de observação contínua pelos educadores, elaborações e apresentações trabalhos individuais e/ou coletivos, provas escritas e/ou orais, resolução de exercícios, demonstração de técnicas em laboratório, seminários, autoavaliação.

Para ser aprovado em qualquer uma das disciplinas do curso, o aluno deverá ter frequência mínima de 75% de sua carga horária e aproveitamento igual ou superior a 60%, o que equivale à nota 6,00, conforme Regulamento Didático do IFMT. Ressalta-se que o controle de frequência dos alunos será feito pelo SUAP módulo Ensino, a partir dos dados fornecidos pelos docentes nos diários de suas disciplinas.

Em caso de aproveitamento insuficiente para aprovação em cada uma das disciplinas cursadas, o aluno que não tenha excedido o percentual de faltas neste componente curricular será submetido a uma avaliação final que contemplará todos os seus conteúdos. Para aprovação na avaliação final, que valerá de 0,00 (zero) a 10,00 (dez) pontos, o aluno deverá obter nota mínima de 6,00 (seis) pontos.

12. Certificação:

Formação Continuada em Práticas de Atendimento

13. Quadro de Pessoal Docente e Técnico

Docente da área de Linguagens - 02

Docente da área de Informática - 01

Aprovado pela Resolução 12/2022 - RTR-PROEN/RTR/IFMT, de 28 de abril de 2022.



Docente da área de Gestão - 03

Assistente de aluno - 01

Assistente Social - 01

Técnico em Assuntos Educacionais – 01

Bibliotecário - 01

14. Instalações e Equipamentos (descrever as instalações e equipamentos disponíveis para o curso):

As instalações e equipamentos do campus avançado Tangará da Serra que estarão à disposição do Curso de Formação Continuada em Gestão de Negócios são:

- a) 01 sala para professores;
- b) 01 sala de aula com capacidade para 35 alunos;
- c) 01 biblioteca, com horário de funcionamento em período integral;
- d) 01 auditório com capacidade para 120 pessoas;
- e) 01 laboratório de Gestão para treinamentos e reuniões de trabalho.
- f) 02 laboratórios de Informática.

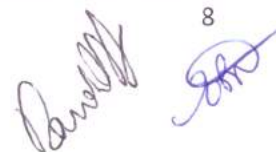
15. Recursos Financeiros- Orçamento (quando houver)

Para a realização do curso de Formação Continuada em Práticas de Atendimento o campus avançado Tangará da Serra contará com recursos humanos e materiais já disponíveis, não sendo necessário, portanto, orçamento específico.

16. Referências:

Regulamento Didático do IFMT, aprovado pela Resolução nº 081, de 26 de novembro de 2020, disponível em https://ifmt.edu.br/media/finder_public/ea/46/ea46ae7b-87bc-402f-b48f-7ea4ef41d130/resolucao_no_081_-_26112020_-_aprovar_o_regulamento_didatico.pdf

Aprovado pela Resolução 12/2022 - RTR-PROEN/RTR/IFMT, de 28 de abril de 2022.



8

ANEXOS:

Anexo I - Matriz Curricular PPC FIC em Práticas de Atendimento

MATRIZ CURRICULAR			
NÚCLEOS	DISCIPLINAS	Carga Horária	
		Presencial	Remota (Plataforma Moodle)
Núcleo Fundamental	Comunicação e Trabalho	52h	13h
Subtotal da Carga Horária do Núcleo Fundamental		65h	
Núcleo Articulador	Comportamento Intraempreendedor	12h	3h
Subtotal da Carga Horária do Núcleo Articulador		15h	
Núcleo Tecnológico	Marketing digital	16h	4h
	Atendimento ao cliente	16h	4h
	Noções de organização empresarial	12h	3h
	Informática aplicada ao atendimento	52h	13h
Subtotal da Carga Horária do Núcleo Tecnológico		120h	
CARGA HORÁRIA TOTAL		200h	

Aprovado pela Resolução 12/2022 - RTR-PROEN/RTR/IFMT, de 28 de abril de 2022.

9



Anexo II – Ementário

MEC/SETEC Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Mato Grosso – IFMT CAMPUS AVANÇADO TANGARÁ DA SERRA Formação Inicial e Continuada (FIC)	
CURSO: Práticas de Atendimento	Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios
Componente Curricular: Comunicação e Trabalho	Carga Horária: 65h (52h presenciais e 13h remotas)
EMENTA	
Os desafios da comunicação no trabalho e as ferramentas comunicativas básicas para a construção de relações profissionais. Fundamentos e técnicas da comunicação oral e escrita nas empresas. Instrumentos de comunicação interna e externa. A linguagem nas mídias sociais.	
OBJETIVO	
Capacitar profissionais do comércio para a utilização de técnicas contemporâneas de comunicação empresarial na produção de mensagens efetivas e não-violentas.	
METODOLOGIA	
As aulas presenciais ocorrem por meio de encontros didáticos semanais, em perspectiva interacionista com momentos expositivos e dialógicos, cuja participação e colaboração dos estudantes tornam-se fundamentais para a prática pedagógica. Em consonância à utilização de Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA) como o Moodle para apresentação de materiais, vídeos, avaliações e interação digital eficiente. Durante as aulas, as experiências profissionais, casos de sucesso, interrelação teoria/prática, debates pragmáticos e apresentações orais serão a base material do processo de estudo da comunicação e dos instrumentos efetivos da linguagem no trabalho.	
BIBLIOGRAFIA BÁSICA	
GOLD, Mirian. Redação Empresarial . 4ª ed. São Paulo: Pearson, 2010 MARSHAL, Rosenberg. Comunicação Não-Violenta . 1ª ed. São Paulo: Ágora, 2006 TOMASI, Carolina. Comunicação Empresarial . 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2019	
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR	
CIALDINI, Robert. As armas da persuasão . 1ª ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2012 MARTINS, Dilema S; ZILBERKNOP, Lúbia S. Português Instrumental . 1ª ed. São Paulo: Atlas, 2010	

Aprovado pela Resolução 12/2022 - RTR-PROEN/RTR/IFMT, de 28 de abril de 2022.

10


MEC/SETEC Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Mato Grosso – IFMT CAMPUS AVANÇADO TANGARÁ DA SERRA Formação Inicial e Continuada (FIC)	
CURSO: Práticas de atendimento	Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios
Componente Curricular: Comportamento Intraempreendedor	Carga Horária: 15h (12h presenciais e 3h remotas)
EMENTA	
Intraempreendedorismo: conceito e características. Comportamento intraempreendedor: Inovação, competitividade e cooperação. Trabalho em equipe. Relações interpessoais.	
OBJETIVO	
Desenvolver o perfil intraempreendedor sob uma nova perspectiva de atuação profissional.	
METODOLOGIA	
Aulas presenciais: A exposição do conteúdo ocorrerá por meio de atividades que facilitem e estimulem a aprendizagem e a interação constante com os alunos. Atividades propostas: Serão realizadas atividades individuais e em grupo com o objetivo de promover a interrelação teoria/prática por meio da aplicação de exercícios de fixação, análise de casos de sucesso, dinâmicas e vídeos. Aulas a distância: Realizadas por meio de Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) como o Moodle para apresentação de materiais, vídeos, avaliações e interação digital eficiente.	
BIBLIOGRAFIA BÁSICA	
BANOVA, Márcia Regina. Comportamento organizacional : melhorando o desempenho e o comprometimento no trabalho. São Paulo: Atlas, 2019. DRUCKER, Peter F. Inovação e espírito empreendedor : (entrepreneurship) prática e princípios /. São Paulo: Cengage Learning, 2010. KANAANE, Roberto. Comportamento humano nas organizações . 3 ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2017.	
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR	
BERNARDI, Luiz Antonio. Manual de empreendedorismo e gestão : fundamentos, estratégias e dinâmicas. 2 ed. São Paulo - SP: Atlas, 2012. BESSANT, John. Inovação e empreendedorismo . 3 ed. Porto Alegre: Bookman, 2019.	

Aprovado pela Resolução 12/2022 - RTR-PROEN/RTR/IFMT, de 28 de abril de 2022.

MEC/SETEC Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Mato Grosso – IFMT CAMPUS AVANÇADO TANGARÁ DA SERRA Formação Inicial e Continuada (FIC)	
CURSO: Práticas de Atendimento	Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios
Componente Curricular: Marketing Digital	Carga Horária: 20h (16h presenciais e 4h remotas)
EMENTA	
Marketing pessoal; Mídias sociais; estratégias de comunicação nas mídias sociais; Tendências do Marketing digital	
OBJETIVO	
Proporcionar aos alunos o contato com o mundo digital, apresentando os conceitos e tendências de forma que os discentes possam entender a importância do uso adequado das mídias sociais e seu impacto na vida das pessoas.	
METODOLOGIA	
As aulas presenciais ocorrem por meio de encontros didáticos semanais, em perspectiva interacionista com momentos expositivos e dialógicos, cuja participação e colaboração dos estudantes tornam-se fundamentais para a prática pedagógica. Em consonância à utilização de Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA) como o Moodle para apresentação de materiais, vídeos, avaliações e interação digital eficiente. Durante as aulas, as experiências profissionais, casos de sucesso, interrelação teoria/prática, debates pragmáticos e apresentações orais serão a base material do processo de estudo e dos instrumentos efetivos para posterior aplicação aos diferentes contextos organizativos nas empresas.	
BIBLIOGRAFIA BÁSICA	
COBRA, Marcos. Marketing básico : uma abordagem brasileira. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2011.	
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR	
MELO, P; CIAMPA, A. L; MELE, C; PEIXOTO, A. M. M. Marketing Pessoal e Empregabilidade : do planejamento de carreira ao networking. São Paulo: Érica, 2014.	

Aprovado pela Resolução 12/2022 - RTR-PROEN/RTR/IFMT, de 28 de abril de 2022.

12



CURSO: Práticas de Atendimento

Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios

Componente Curricular: **Atendimento ao cliente**

Carga Horária: **20h**
(16h presenciais e 4h remotas)

EMENTA

Características de atendimento nos setores público e privado. Fatores determinantes da qualidade dos serviços de atendimento. Competências dos vendedores. Características pessoais. Administração do tempo. Prospecção de clientes. O Processo de vendas: da apresentação ao pós-vendas. Objeções dos clientes. Instrumentos de proteção e defesa do consumidor.

OBJETIVO

Proporcionar aos participantes o aprimoramento nas habilidades e competências essenciais para o atendimento a públicos diversificados no exercício de suas funções, considerando os diversos contextos organizacionais.

METODOLOGIA

As aulas presenciais ocorrem por meio de encontros didáticos semanais, em perspectiva interacionista com momentos expositivos e dialógicos, cuja participação e colaboração dos estudantes tornam-se fundamentais para a prática pedagógica. Em consonância à utilização de Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA) como o Moodle para apresentação de materiais, vídeos, avaliações e interação digital eficiente. Durante as aulas, as experiências profissionais, casos de sucesso, interrelação teoria/prática, debates pragmáticos e apresentações orais serão a base material do processo de estudo e dos instrumentos efetivos para posterior aplicação aos diferentes contextos organizativos nas empresas.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

COBRA, Marcos. **Marketing básico**: uma abordagem brasileira. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

LAS CASAS, A. L. **Administração de Vendas**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

ZENARO, M. **Técnicas de negociação**: como melhorar seu desempenho pessoal e profissional nos negócios. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

CASTRO, L. T; NEVES, M. F; CÔNSOLI, M. **Administração de vendas**: Planejamento, estratégia e gestão. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2018.


MARTINELLI, D. P. **Negociação e solução de conflitos**: do impasse ao ganha-ganha através do melhor estilo. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

MELO, P; CIAMPA, A. L; MELE, C; PEIXOTO, A. M. M. **Marketing Pessoal e Empregabilidade: do planejamento de carreira ao networking.** São Paulo: Érica, 2014.

Aprovado pela Resolução 12/2022 - RTR-PROEN/RTR/IFMT, de 28 de abril de 2022.



14



MEC/SETEC Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Mato Grosso – IFMT CAMPUS AVANÇADO TANGARÁ DA SERRA Formação Inicial e Continuada (FIC)	
CURSO: Práticas de Atendimento	Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios
Componente Curricular: Noções de organização empresarial	Carga Horária: 15h (12h presenciais e 3h remotas)
EMENTA	
Noções de organização. Tipos de organização e sua estrutura organizacional. A gestão dos recursos da empresa: Noções de logística empresarial. A importância das pessoas para as organizações.	
OBJETIVO	
Proporcionar ao aluno uma visão sistêmica das organizações empresariais e suas rotinas organizacionais.	
METODOLOGIA	
As aulas presenciais ocorrem por meio de encontros didáticos semanais, em perspectiva interacionista com momentos expositivos e dialógicos, cuja participação e colaboração dos estudantes tornam-se fundamentais para a prática pedagógica. Em consonância à utilização de Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA) como o Moodle para apresentação de materiais, vídeos, avaliações e interação digital eficiente. Durante as aulas, as experiências profissionais, casos de sucesso, interrelação teoria/prática, debates pragmáticos e apresentações orais serão a base material do processo de estudo e dos instrumentos efetivos para posterior aplicação aos diferentes contextos organizativos nas empresas.	
BIBLIOGRAFIA BÁSICA	
BALLOU, R. H. Logística empresarial : transporte, administração de materiais e distribuição. São Paulo: Atlas, 2010. CHIAVENATO, Idalberto. Introdução à teoria geral da administração. 9. ed. Barueri, SP:Manole, 2014. D'ASCENÇÃO, Luiz Carlos M. Organização, sistemas e métodos : análise, redesenho e informatização de processos administrativos. São Paulo: Atlas, 2015	
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR	
Carvalho, Antônio Vieira de. Administração de recursos humanos : volume 1. São Paulo. Cengage Learning.2012. Maximiano, Antônio Cesar Amaru. Introdução à administração. São Paulo: Atlas, 2011 Oliveira, Djalma de Pinho Rebouças de. Sistemas, organização e métodos : uma abordagem	

Aprovado pela Resolução 12/2022 - RTR-PROEN/RTR/IFMT, de 28 de abril de 2022.


15

gerencial. São Paulo: Atlas, 2015.

Aprovado pela Resolução 12/2022 - RTR-PROEN/RTR/IFMT, de 28 de abril de 2022.

16


MEC/SETEC Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Mato Grosso – IFMT CAMPUS AVANÇADO TANGARÁ DA SERRA Formação Inicial e Continuada (FIC)	
CURSO: Práticas de Atendimento	Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios
Componente Curricular: Informática aplicada ao atendimento	Carga Horária: 65h (52h presenciais e 13h remotas)
EMENTA	
Conceitos de hardware e software; fundamentos de sistemas de informação (O que é um sistema; tipos de sistema de informação); Conceitos de serviços de redes de computadores; Editor de textos; Editor de planilhas eletrônicas; Editor de Slides; Internet e mídias sociais	
OBJETIVO	
Capacitar o discente no uso de recursos de informática para o atendimento.	
METODOLOGIA	
Aulas presenciais: A exposição do conteúdo ocorrerá por meio de atividades que facilitem e estimulem a aprendizagem. Buscar-se-á interação constante com os alunos. Atividades propostas: Aulas expositivas; Estudos de Casos; Estudos dirigidos. Aulas a distância: Em ambiente virtual de aprendizagem: Estudos dirigidos e atividades práticas de estimulem o protagonismo do discente.	
BIBLIOGRAFIA BÁSICA	
NORTON, P. Introdução à Informática . São Paulo: Pearson Makron Books. 1996 ROCHA, T. OpenOffice.org 2.0 - Writer – Completo e definitivo . Rio de Janeiro: Editora Ciência Moderna Ltda. 2008. ALMEIDA, J. T. S. de. Cálculos financeiros com Excel e HP 12 C . Florianópolis: Visual Book, 2008.	
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR	
LAPPONI, J. C. Estatística usando Excel . Rio de Janeiro: Campus, 2005. MANZANO, A. L. N. G.; MANZANO, M. I. N. G. Estudo dirigido de informática básica , São Paulo: Érica, 2007. VERRONE, A. Criando planilhas profissionais com Excel . Florianópolis: Visual Book, 2005.	


 Erica Dal...
 Chefe do Departamento de Proen
 Port. Nº 1.782, de 20/07/2017
 D. O. U. 21/07/2017
 IFMT Campus avançado Tangará da Serra

Aprovado pela Resolução 12/2022 - RTR-PROEN/RTR/IFMT, de 28 de abril de 2022.