



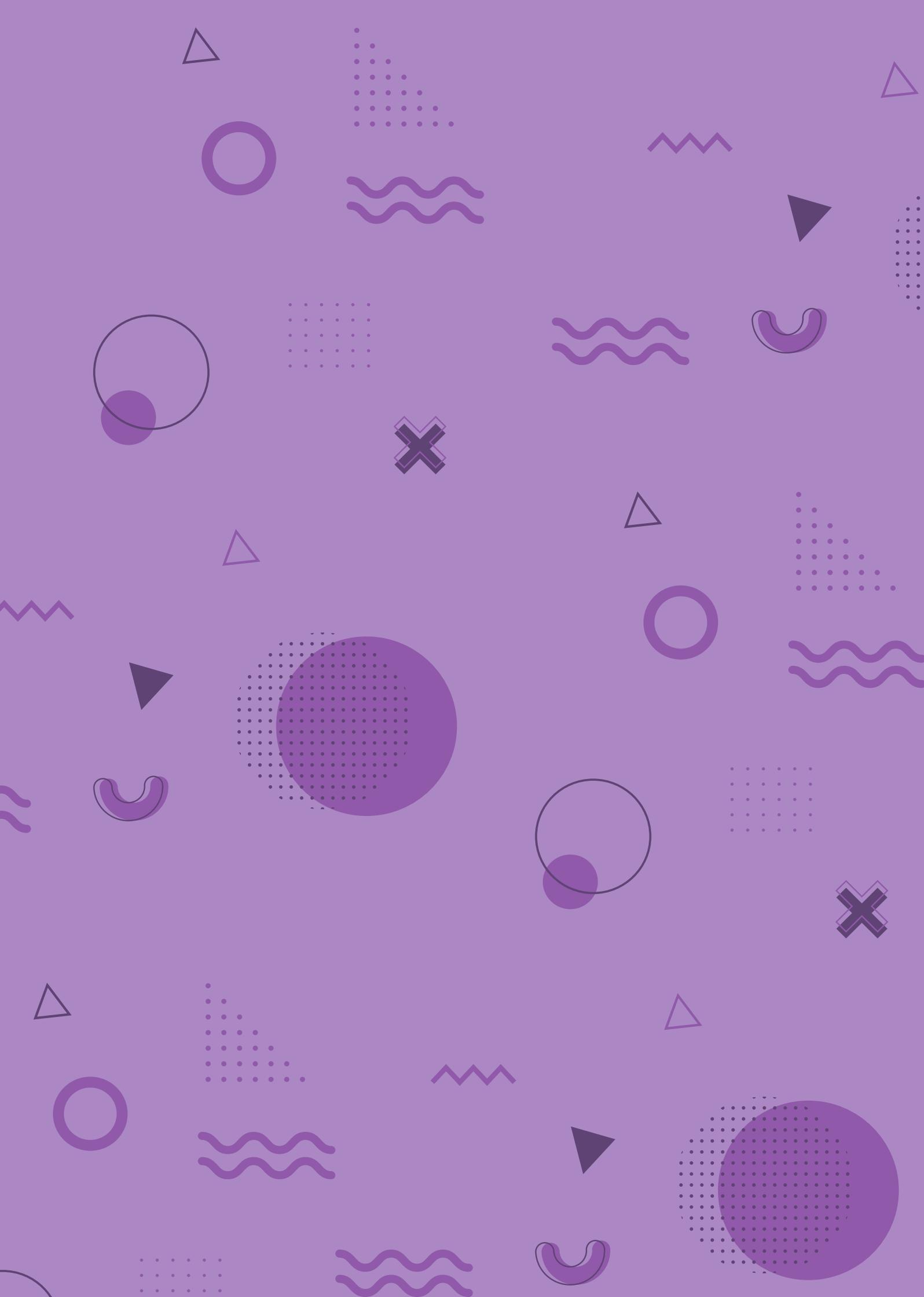
INSTITUTO FEDERAL
Sul-rio-grandense

ATENDIMENTO, TRABALHO EM EQUIPE E LIDERANÇA

Rodrigo Nascimento da Silva
Leonardo Betemps Kontz
Jander Luis Fernandes Monks
Rosélia Souza de Oliveira
Margarete Hirdes Antunes

Projeto Pedagógico do Curso (PPC)
Publicações PROEN
2024







INSTITUTO FEDERAL
Sul-rio-grandense

ATENDIMENTO, TRABALHO EM EQUIPE E LIDERANÇA

PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO - MOOC

Publicações PROEN
2024



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
SUL-RIO-GRANDENSE (IFSUL)

Flávio Luis Barbosa Nunes
Reitor

Rodrigo Nascimento da Silva
Pró-reitor de Ensino

Leonardo Betemps Kontz
Diretor de Políticas de Ensino e Inclusão

Jander Luis Fernandes Monks
Chefe de Departamento de Educação a
Distância e Novas Tecnologias

Rosélia Souza de Oliveira
Coordenadora da Coordenadoria de Produção
de Tecnologias Educacionais
Coordenadora Geral da Rede e-Tec Brasil no
âmbito do IFSUL

Daiani Nogueira Luche
Coordenadora de Projetos Especiais

Conteúdo e apresentação
Conteudista
Simone da Fonseca Sanghi

Desenvolvimento e suporte AVA
Andressa Oliveira da Silveira
Luís Fernando da Silva Mendes
Coordenadoria de Produção de
Tecnologias Educacionais

Design educacional
João José de Moraes Vetromila
Lisandra Xavier Guterres
Coordenadoria de Produção de
Tecnologia Educacional

Design gráfico e digital
Ariane da Silva Behling
Lucia Elena Korth Sedrez
Coordenadoria de Produção de
Tecnologias Educacionais

Edição de áudio e vídeo
José Pedro Minho Mello
Camila Zurchimitten Barbachâ
Eduardo Walerko Moreira
Coordenadoria de Produção de
Tecnologias Educacionais

Revisão linguística
Ana Paula de Araujo Cunha
Equipe multidisciplinar do DETE

Revisão pedagógica
Margarete Hirdes Antunes
Coordenadoria de Produção de
Tecnologias Educacionais

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
SUL-RIO-GRANDENSE (IFSUL)

Atendimento, trabalho em equipe e liderança
Projeto Pedagógico de Curso

Rodrigo Nascimento da Silva
Leonardo Betemps Kontz
Jander Luis Fernandes Monks
Rosélia Souza de Oliveira
Margarete Hirdes Antunes

Publicações PROEN
1ª Edição – Copyright© 2024
Todos os Direitos Reservados

Coordenação da edição
Jander Luis Fernandes Monks
Rosélia Souza de Oliveira
cpte@ifsul.edu.br

Diagramação e Projeto Visual
João José de Moraes Vetromila
Lisandra Xavier Guterres
Matheus Eslabão da Silva
Natália Schein

Catálogo na Fonte
Elaborado por Gislaine da Silva Maciel
Bibliotecária CRB 10/1481

A864	Atendimento, trabalho em equipe e liderança : Projeto Pedagógico do Curso (PPC) / organizadores : Rodrigo Nascimento da Silva, Leonardo Betemps Kontz, Jander Luís Fernandes Monks, Rosélia Souza de Oliveira, Margarete Hirdes Antunes. — Pelotas, RS : Publicações PROEN/IFSul, 2024. 39 p. : il. , color. ISBN 978-65-01-00771-7 IFSul - Cursos Online, Livres e Massivos (MOOC) https://www.ifsul.edu.br/publicacoes-pm-2/publicacoes-proen/publicacoes-proen-2 1. Educação a distância - Cursos de Capacitação. 2. Liderança 3. IFSul - Cursos MOOC 4. Gestão -Atendimento 5. Trabalho em Equipe I. Silva, Rodrigo Nascimento da II. Kontz, Leonardo Betemps III. Monks, Jander Luis Fernandes IV. Oliveira, Rosélia Souza de V. Antunes, Margarete Hirdes
------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

CDD 371.35

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-rio-grandense.
Pró-reitoria de Ensino.
Departamento de Educação a Distância e Novas Tecnologias.
Rua Gonçalves Chaves, 3218, Centro.
Pelotas/RS – CEP 96015-560
Tel: (53) 3026-6050
if-proen@ifsul.edu.br
www.ifsul.edu.br

Prefácio

A elaboração deste material adveio da intencionalidade da Pró-reitoria de Ensino e do Departamento de Educação a Distância e Novas Tecnologias do IFSul de apresentar aos leitores(as) o projeto pedagógico de seus Cursos online, livres e massivos (MOOC).

Convidamos você para conhecer um pouco de nossa Instituição entendendo o que é um Curso MOOC, onde ele está hospedado, quem pode acessá-lo e qual o conteúdo do projeto pedagógico do curso apresentado neste material. Boa leitura!

Sumário

01	APRESENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO	9
02	O QUE É UM MOOC?	11
03	O QUE É A PLATAFORMA MUNDI?	11
04	COMO FAZER A MINHA INSCRIÇÃO EM UM CURSO DA MUNDI?	11
05	PÚBLICO-ALVO	15
06	COMO OBTER A CERTIFICAÇÃO?	15
07	SUORTE TÉCNICO	15
08	ATENDIMENTO, TRABALHO EM EQUIPE E LIDERANÇA	15
09	IDENTIFICAÇÃO DO CURSO	17
10	JUSTIFICATIVA	17

11	INFORMAÇÕES DO CURSO	18
12	OBJETIVOS DO CURSO	19
	12.1 OBJETIVO GERAL	19
	12.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	19
13	ESTRUTURA DO CURSO	19
14	METODOLOGIA DE ENSINO DO CURSO	22
	14.1 METODOLOGIA DE ENSINO PARA PESSOA COM DEFICIÊNCIA	22
	14.2 ORGANIZAÇÃO CURRICULAR	23
	14.2.1 PROGRAMA	24
	14.3 AVALIAÇÃO DO PROCESSO ENSINO-APRENDIZAGEM	26
	14.4 AVALIAÇÃO DO PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO	27
15	ATIVIDADES AVALIATIVAS	27
	REFERÊNCIAS	37

1. APRESENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-rio-grandense (IFSul) é uma instituição pública e gratuita vinculada ao MEC, com sede e foro na cidade de Pelotas, no Rio Grande do Sul. Criado a partir da transformação do CEFET RS, nos termos da Lei n.º 11.892, de 29 de dezembro de 2008, o IFSul possui natureza jurídica de autarquia, detentora de autonomia administrativa, patrimonial, financeira, didático-pedagógica e disciplinar.

O IFSul é uma instituição de educação caracterizada pela verticalização do ensino. Oferece educação profissional e tecnológica em diferentes níveis e modalidades de ensino e articula a educação superior, básica e tecnológica. É pluricurricular e multicampi, tendo como base a conjugação de conhecimentos técnicos e tecnológicos com sua prática pedagógica. O IFSul possui a relevan-

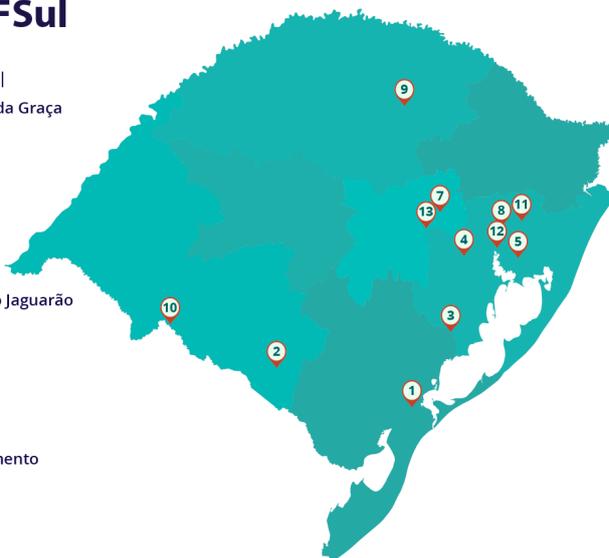
te missão de promover uma educação pública de excelência, por meio da junção indissociável entre ensino, pesquisa e extensão. Agrega pessoas, conhecimentos e tecnologias, visando proporcionar a ampliação do desenvolvimento técnico e tecnológico das regiões de abrangência de seus campi e dos polos de apoio presencial para as ofertas de cursos na modalidade a distância.

O IFSul é formado pela Reitoria, por 12 campi e 2 campi Avançados, a saber: Câmpus Pelotas, Câmpus Pelotas - Visconde da Graça, Câmpus Charqueadas, Câmpus Sapucaia do Sul, Câmpus Passo Fundo, Câmpus Camaquã, Câmpus Venâncio Aires, Câmpus Bagé, Câmpus Santana do Livramento, Câmpus Sapiranga, Câmpus Gravataí, Câmpus Lajeado, Câmpus Avançado Jaguarão e Câmpus Avançado Novo Hamburgo (figura 1).

Figura 1 – Distribuição das unidades do IFSul no RS.

Câmpus do IFSul

- 1 Reitoria | Câmpus Pelotas | Câmpus Pelotas-Visconde da Graça
- 2 Câmpus Bagé
- 3 Câmpus Camaquã
- 4 Câmpus Charqueadas
- 5 Câmpus Gravataí
- 6 Câmpus Campus Avançado Jaguarão
- 7 Câmpus Lajeado
- 8 Câmpus Novo Hamburgo
- 9 Câmpus Passo Fundo
- 10 Câmpus Santana do Livramento
- 11 Câmpus Sapiranga
- 12 Câmpus Sapucaia do Sul
- 13 Câmpus Venâncio Aires



Atuando na modalidade de Educação a Distância (EaD) o IFSul amplia sua área de abrangência dentro do estado do Rio Grande do Sul, ofertando cursos técnicos, superiores e cursos de formação inicial continuada.

A Instituição utiliza, para este fim, além dos seus 14 câmpus, a estrutura de polos municipais (figura 2) devidamente credenciados nos programas da Rede e-Tec Brasil e do Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB/Capes).

Figura 2 – Mapa dos polos municipais de atuação do IFSul para cursos na modalidade a distância.

Mapa dos Polos de atuação do IFSul



Para obter informações dos cursos ofertados pelo IFSul basta acessar os seguintes endereços eletrônicos www.mundi.ifsul.edu.br/cursos/ e <https://intranet.ifsul.edu.br/catalogo/campus>.

2. O QUE É UM MOOC?

MOOC é a sigla para Massive Open Online Courses, que em português significa “cursos online abertos e massivos”. Como o termo indica, esses cursos são disponibilizados na web para um grande número de pessoas e, por isso, são considerados massivos.

3. O QUE É A PLATAFORMA MUNDI?

Mundi é uma plataforma de cursos online do Instituto Federal Sul-rio-grandense (IFSul), que oferece de forma gratuita cursos em formato MOOC.

É uma iniciativa do Departamento de Educação a Distância e Novas Tecnologias (DETE) do IFSul, desenvolvida pela Coordenadoria de Produção de Tecnologias Educacionais (CPTE), visando levar o conhecimen-

to à toda comunidade, de forma totalmente gratuita, com cursos 100% online, permitindo a flexibilidade para estudar onde e quando quiser.

Os cursos disponibilizados na Plataforma Mundi são de autoria de servidores de diversas áreas do IFSul e de outros profissionais, que cederam seus direitos autorais para que as ofertas fossem realizadas de forma gratuita. O acesso ocorre pelo endereço eletrônico <https://mundi.ifsul.edu.br/portal/>.

4. COMO FAZER A MINHA INSCRIÇÃO EM UM CURSO DA MUNDI?

Todos os cursos são de inscrição livre para qualquer pessoa. Para se cadastrar (figura 3), selecione o curso que deseja realizar, leia a descrição e, caso seja de seu interesse, clique no botão “Entrar”.

Figura 3 – Como fazer a inscrição em um curso da Mundi?





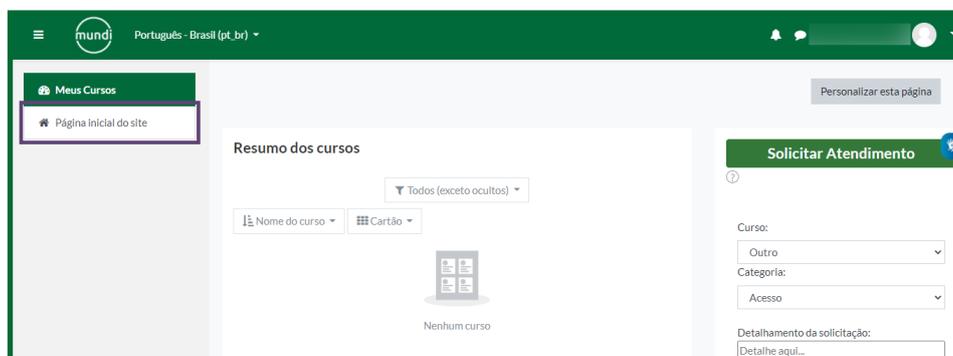
Passo 1: Ao entrar, faça seu cadastro (figura 4). Com ele você poderá fazer login na Plataforma Mundi.

Figura 4 – Faça seu cadastro



No primeiro acesso, a sua lista pessoal de cursos ainda estará vazia, conforme a figura 5. Para dar início à sua inscrição em algum curso, clique na aba “Página inicial do site”, no menu lateral da esquerda, conforme destacado na figura 5:

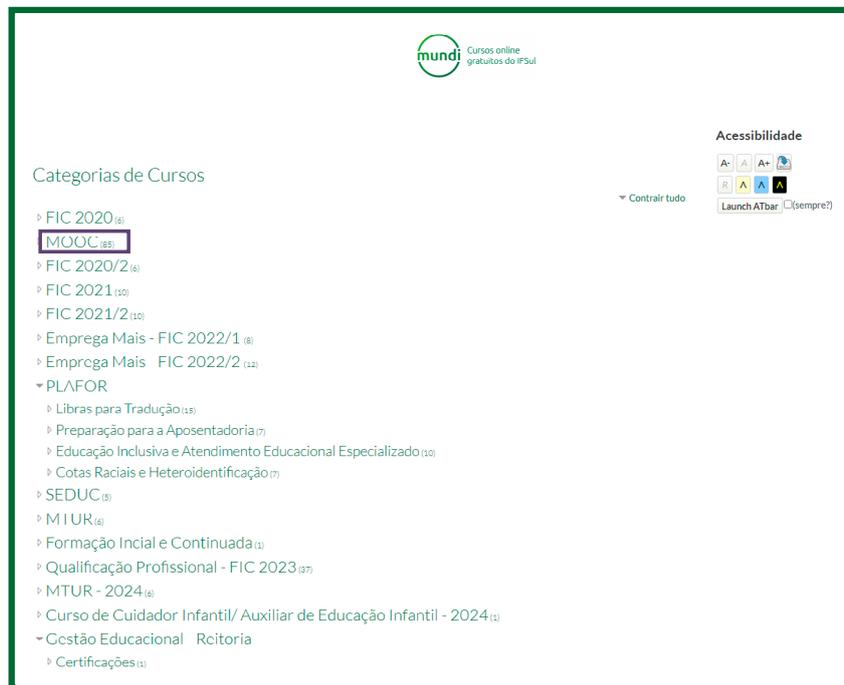
Figura 5 – Página inicial do site



Passo 2: Após isso, a tela acessada será a demonstrada, conforme a figura 6. Uma

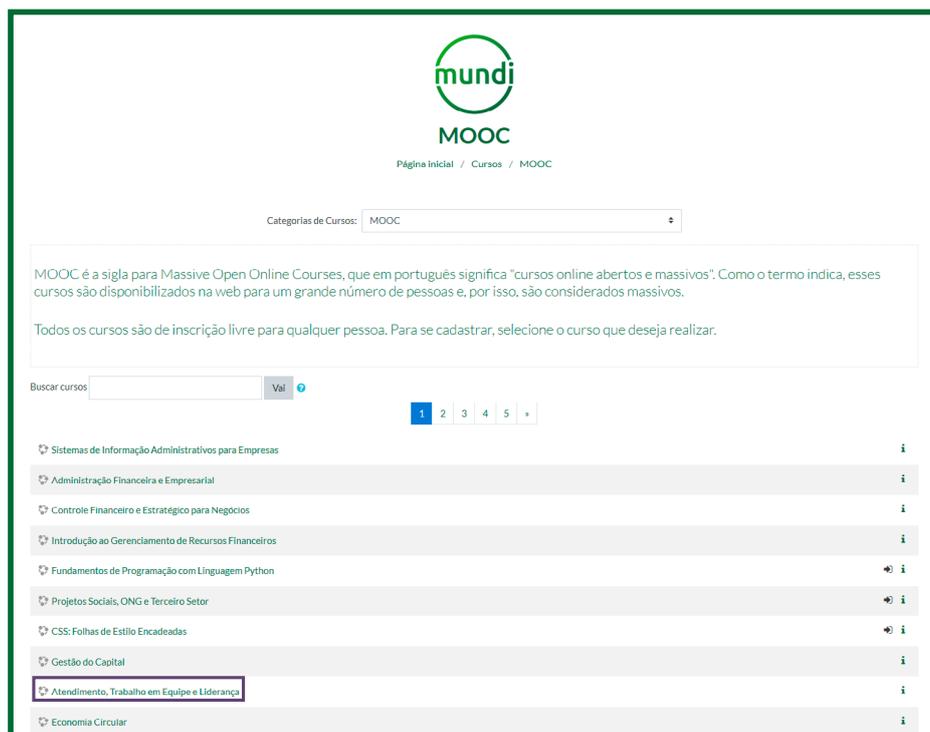
vez nessa página, clique na Categoria de Curso chamada “MOOCs”, conforme destacado:

Figura 6 – Categoria de Curso



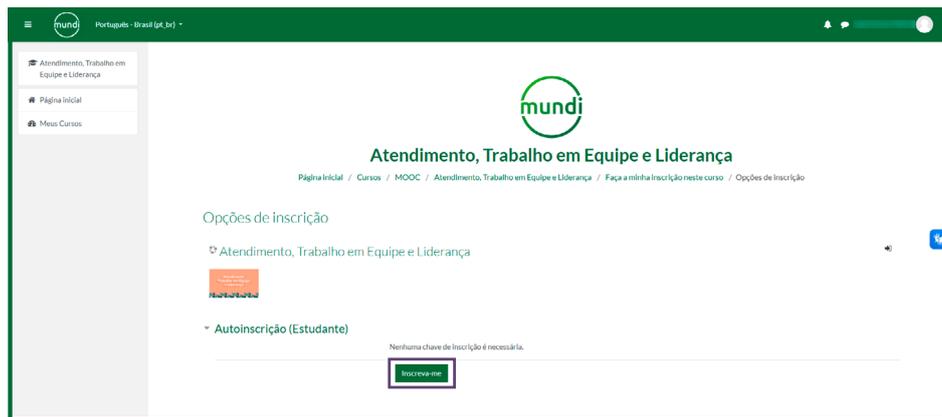
Passo 3: Após acessar a listagem dos MOOCs, clique no título do curso de sua escolha, conforme a figura 7:

Figura 7 – Listagem dos MOOCs



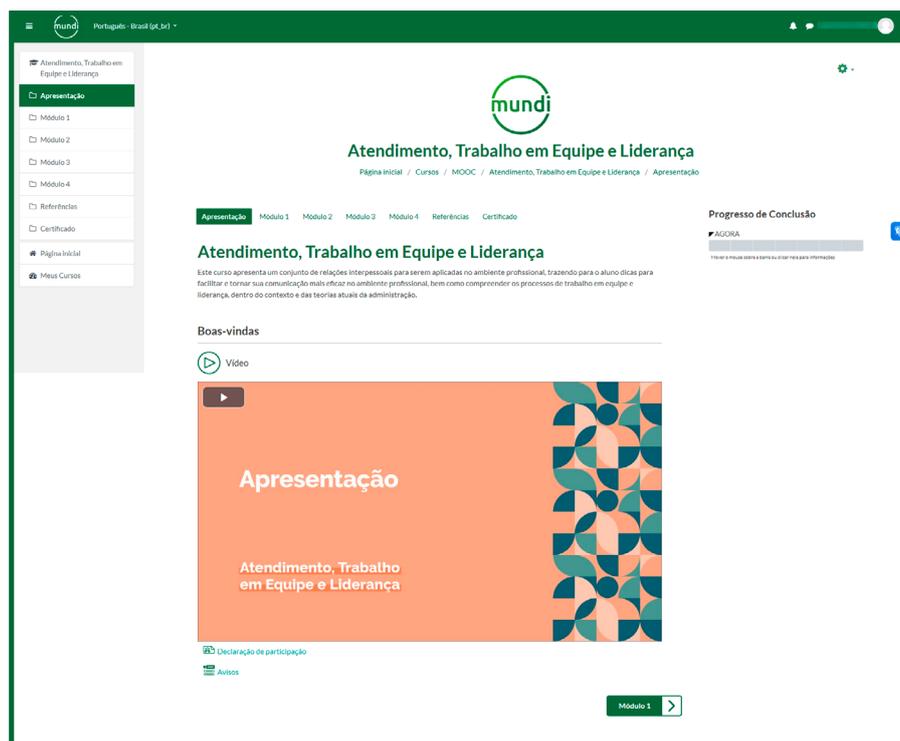
Passo 4: Após, basta clicar no botão “Inscreva-me”, conforme figura 8:

Figura 8 – Autoinscrição do estudante



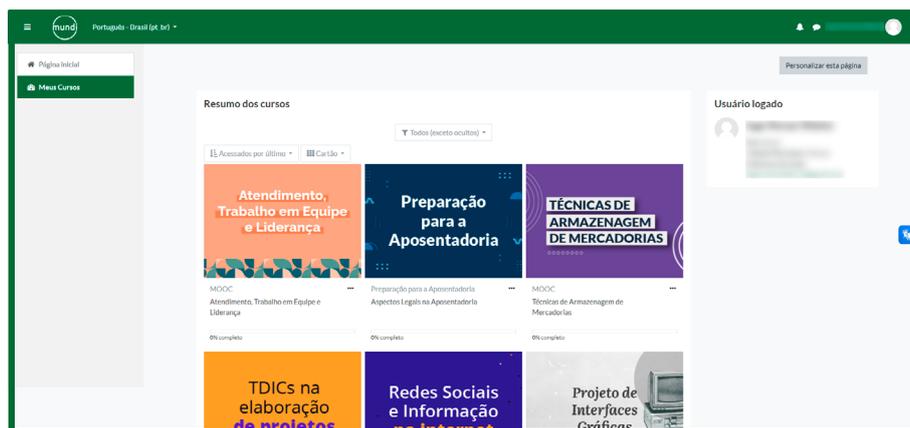
Passo 5: Pronto! Sua inscrição foi realizada com sucesso e a página inicial do curso já estará disponível para acesso, conforme figura 9:

Figura 9 – Página inicial do curso



Passo 6: Ao acessar a página inicial da Plataforma Mundi novamente, seu curso já estará listado na aba “**Meus cursos**”, conforme figura 10:

Figura 10 – Área de cursos do estudante



5. PÚBLICO-ALVO

Não há definição de pré-requisitos para acesso ao curso. Porém, recomenda-se ter, no mínimo, o Ensino Fundamental II (6^a a 9^a série) incompleto.

6. COMO OBTER A CERTIFICAÇÃO?

Todos os cursos possuem certificados. Para isso, você deve atingir, no mínimo, a nota 6 (seis) em todas as atividades exigidas. Cumprido o requisito, a plataforma irá disponibilizar gratuitamente seu certificado. O tempo para conseguir a certificação fica a critério do estudante, não havendo limite nem mínimo, nem máximo de tempo.

7. SUPORTE TÉCNICO

Havendo qualquer dificuldade para acessar o curso ou emitir seu certificado, abra um chamado em <http://cpte.ifsul.edu.br/suporte/>.

Veja os tutoriais para abertura e acompanhamento de chamados por meio do site <https://www.youtube.com/@CPTEIFSUL/videos>.

8. ATENDIMENTO, TRABALHO EM EQUIPE E LIDERANÇA

Este curso apresenta um conjunto de relações interpessoais para serem aplicadas no ambiente profissional, trazendo para o aluno dicas para facilitar e tornar sua comunicação mais eficaz no ambiente profissional, bem como compreender os processos de trabalho em equipe e liderança, dentro do contexto e das teorias atuais da administração.

Figura 11 – Boas-vindas

The screenshot displays the Mundi MOOC interface. At the top, the Mundi logo is centered, with the course title "Atendimento, Trabalho em Equipe e Liderança" below it. A breadcrumb trail reads "Página Inicial / Cursos / MOOC / Atendimento, Trabalho em Equipe e Liderança / Apresentação". A navigation menu on the left lists "Apresentação", "Módulo 1", "Módulo 2", "Módulo 3", "Módulo 4", "Referências", and "Certificado". Below the menu, the "Boas-vindas" section is titled "Atendimento, Trabalho em Equipe e Liderança" and includes a brief description of the course. A video player is embedded, showing a welcome message from Prof. Simone da Fonseca Sanghi and interpreter Tania Madeira. The video player has a play button, a progress bar, and a "Declaração de participação" button. A "Progresso de Conclusão" section is visible on the right, and a "Módulo 1" button is at the bottom right.

9. IDENTIFICAÇÃO DO CURSO

DADOS DA INSTITUIÇÃO RESPONSÁVEL PELO CURSO

INSTITUTO FEDERAL SUL-RIO-GRANDENSE - IFSul
CNPJ: 10.729.992/0001-46

Razão Social:
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E
TECNOLOGIA SUL-RIO-GRANDENSE

Endereço:
IFSul - Reitoria: Rua Gonçalves Chaves, 3218 Centro.

Cidade/UF/CEP: Pelotas/RS – CEP 96015-560

Telefone: (53) 3026-6050

Site da Instituição: www.ifsul.edu.br

DADOS GERAIS DO CURSO

Nome: Atendimento, Trabalho em Equipe e Liderança

Modalidade de oferta:
a distância, de natureza Massive Open Online Course (MOOC)

Carga Horária: 40 horas

10. JUSTIFICATIVA

O Curso MOOC em Atendimento, Trabalho em Equipe e Liderança qualificará o/a educando/a para atuar na tomada de decisões, no planejamento e gerenciamento do trabalho em equipe, em instituições privadas ou públicas.

O avanço tecnológico possibilitou essa nova realidade educacional: o ensino mediado pelo computador. A oferta de Educação a Distância, apoiada por Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVAs), tem se expandido, rapidamente, como resposta à crescente necessidade de formação continuada, resultante das transformações dos meios e modos de produção. Nessa perspectiva, e tendo em conta o fato de o IFSul ser uma instituição plural e multicampi, tal modalidade de ensino torna-se importante estratégia de qualificação dos cidadãos provenientes de di-

ferentes contextos.

Em síntese, o Instituto Federal Sul-rio-grandense, por meio deste curso, provê uma excelente opção para a atualização e a formação de profissionais qualificados, favorecendo a sua inserção no mundo do trabalho e capacitando-os a protagonizar ações empreendedoras e/ou atuar em instituições públicas e privadas.

11. INFORMAÇÕES DO CURSO

Figura 12 – Dados gerais

Curso	Atendimento, Trabalho em Equipe e Liderança
Disciplina	Atendimento, Trabalho em Equipe e Liderança
Sigla	ATL
Objetivo geral	Apresentar conceitos referentes ao comportamento no que diz respeito às etiquetas e à forma de gestão, com ênfase à liderança organizacional frente aos desafios que existem na liderança de organizações de educação.
Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none">• Relacionar as vivências e experiências voltadas ao comportamento e à gestão de pessoas, buscando a geração de conhecimentos.• Relacionar a teoria ao cotidiano, estimulando a reflexão, a contextualização e a implementação de ações de melhoria na gestão de pessoas.• Abordar a liderança como diferencial na gestão de equipes diante das novas tendências da administração.
Carga horária (CH) total	40h
Nº Módulos	4
Nº Unidades	22
Nível	<input checked="" type="checkbox"/> Básico <input type="checkbox"/> Intermediário <input type="checkbox"/> Avançado
Pré-requisitos	Não há.

12. OBJETIVOS DO CURSO

12.1 Objetivo Geral

Proporcionar o estudo dos conceitos e princípios que envolvem o trabalho em equipe, estabelecendo relações entre o planejamento e gerenciamento do coletivo e a resolução dos conflitos na atividade laboral.

12.2 Objetivos Específicos

Os objetivos específicos do curso compreendem:

- Identificar as/os etiquetas/modos de tratar presentes e saudáveis no trabalho coletivo;
- Promover a reflexão e o entendimento sobre os conceitos e princípios do planejamento e gerenciamento do trabalho em equipe.

13. ESTRUTURA DO CURSO

Módulo 1 - Fundamentos de etiqueta pessoal, social e profissional

Unidade 1: Etiqueta - O que é e para que serve

Unidade 2: Comunicação interpessoal

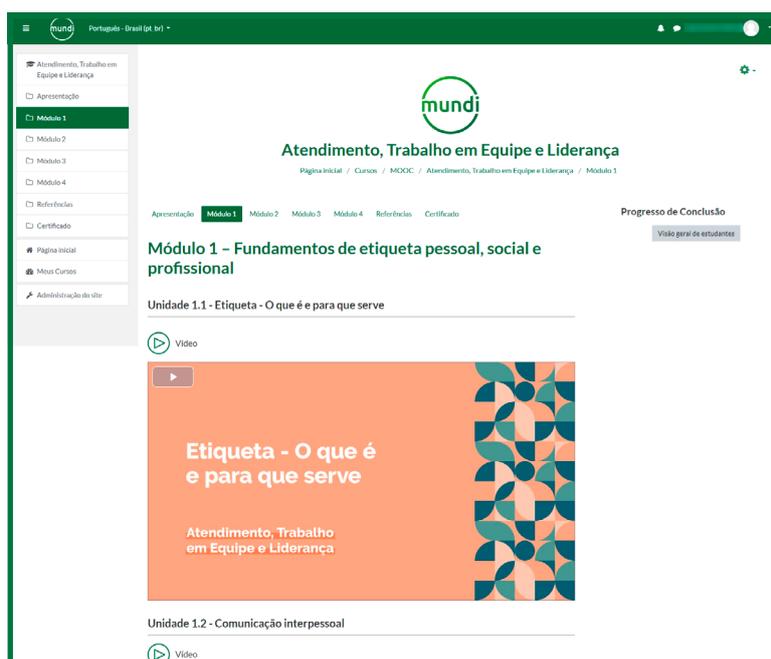
Unidade 3: Comunicação escrita

Unidade 4: Etiqueta virtual

Unidade 5: Etiqueta no atendimento ao público

Contém 5 vídeos, 9 atividades

Figura 13 – Módulo 1



Módulo 2 - Fundamentos e perfis de liderança

Unidade 1: Contexto histórico de liderança

Unidade 2: Liderança e administração

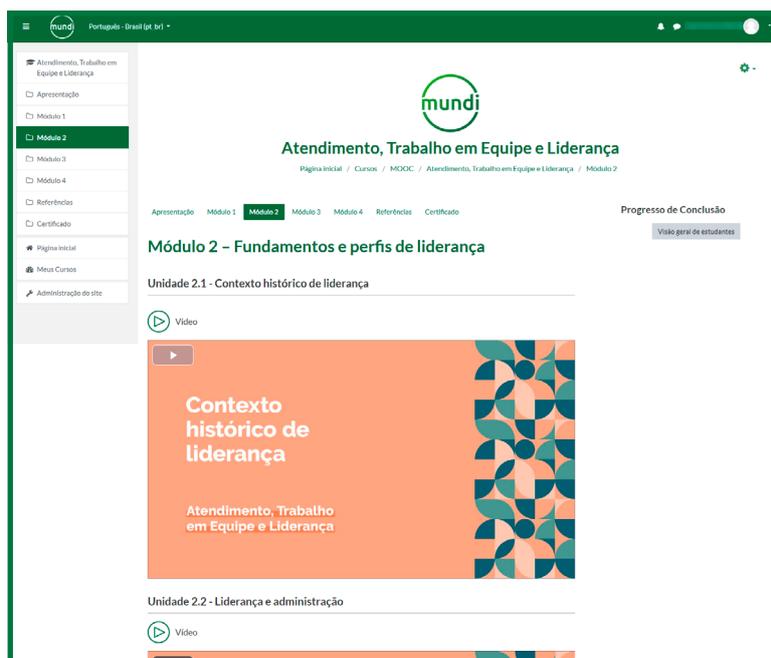
Unidade 3: O papel do líder

Unidade 4: Estilos de liderança

Unidade 5: Desenvolvimento de lideranças

Contém 5 vídeos, 9 atividades

Figura 14 – Módulo 2



Módulo 3 - Fundamentos do trabalho em equipe

Unidade 1: Gerenciamento e processos de grupos

Unidade 2: Tipos de Grupos

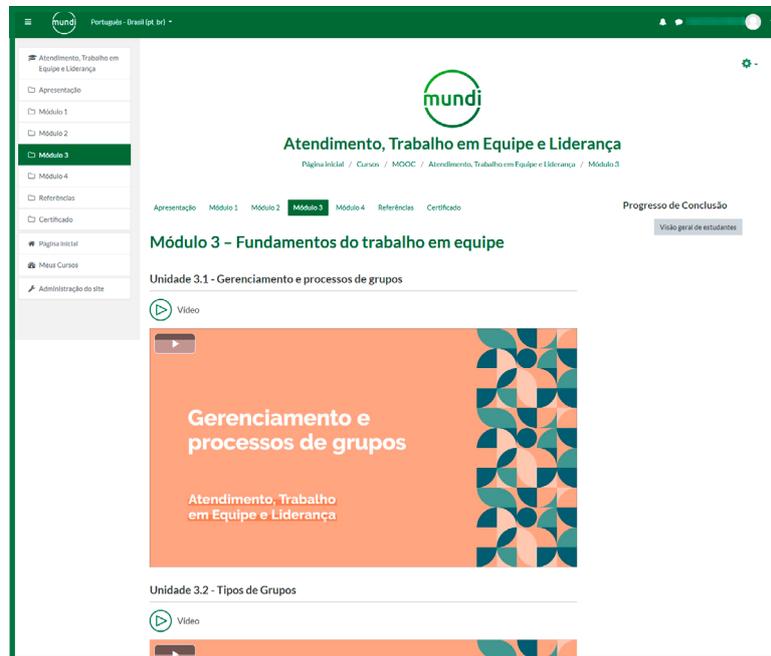
Unidade 3: O trabalho em equipe

Unidade 4: Etapas do desenvolvimento de equipes

Unidade 5: Tomada de decisão em equipe

Contém 5 vídeos, 9 atividades

Figura 15 – Módulo 3



Módulo 4 - Princípios de administração de conflitos

Unidade 1: Teorias da Administração

Unidade 2: Gestão Estratégica de Pessoas

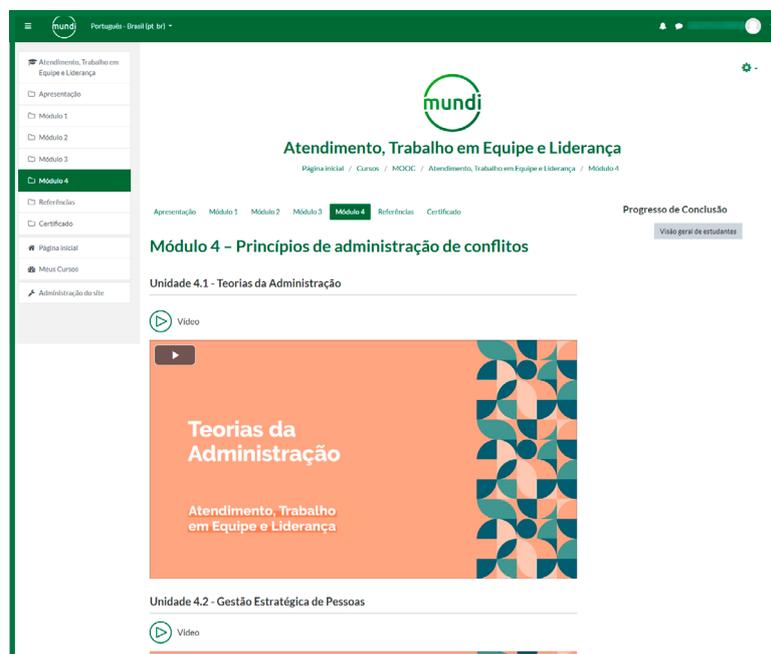
Unidade 3: Gestão do Clima Organizacional

Unidade 4: Motivação e Comprometimento no Trabalho

Unidade 5: Gerenciamento de Conflitos

Contém 5 vídeos, 9 atividades

Figura 16 – Módulo 4



14. METODOLOGIA DE ENSINO DO CURSO

A proposta metodológica está configurada de forma a oportunizar a formação integral do/a estudante, buscando contribuir para o seu desenvolvimento profissional e pessoal, prático e crítico, por meio da atualização profissional. Nessa direção, a estrutura curricular, alinhada às práticas pedagógicas, visa estimular o estudante a criar soluções e a ter iniciativas nas organizações de seu trânsito.

A metodologia de ensino, no âmbito do curso, contemplará videoaulas e atividades avaliativas, que auxiliarão os/as alunos/as no desenvolvimento de habilidades intelectuais, procedimentais e atitudinais. Há, também, a preocupação em organizar o ambiente educativo de modo a articular as atividades propostas às diversas dimensões de formação dos jovens e adultos, favorecendo a transformação das informações em conhecimentos, diante das situações reais de vida.

Por fim, pode-se dizer que a gestão dos processos pedagógicos deste curso orienta-se pelos princípios da construção coletiva do conhecimento, da vinculação entre educação e trabalho, da interdisciplinaridade e da avaliação como processo.

O curso de Atendimento, Trabalho em Equipe e Liderança, na modalidade a distância, conta com uma estrutura curricular de 4 módulos. Cada módulo disponibilizado contém uma proposta de trabalho com questionamentos (tarefa de aprendizagem) sobre o tema estudado.

14.1 Metodologia de ensino para pessoa com deficiência

A Política de Inclusão e Acessibilidade do IFSul, amparada na Resolução do Conselho Superior (CONSUP) nº 51/2016, contempla ações inclusivas, respeitando as diferenças individuais, especificamente das pessoas com deficiência, diferenças étnicas, de gênero, culturais, socioeconômicas, entre outras. Para a efetivação da Educação Inclusiva, o curso considera todo o regramento jurídico acerca dos direitos das pessoas com deficiência, instituído na Lei de Diretrizes e Bases – LDB 9394/1996; na Política de Educação Especial na Perspectiva da Educação Inclusiva/2008; no Decreto nº 5.296/2004, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com Deficiência ou com mobilidade reduzida; na Resolução CNE/CEB nº 2/2001, que institui as Diretrizes Nacionais para a Educação Especial na Educação Básica; no Decreto nº 5.626/2005, dispondo sobre a Língua Brasileira de Sinais – Libras; no Decreto nº 7.611/2011, que versa sobre a Educação Especial e o Atendimento Educacional Especializado; na Resolução nº 4/2010, que define as Diretrizes Curriculares Nacionais Gerais para a Educação Básica; na Lei nº 12.764/2012, que Institui a Política Nacional de Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista; e na Lei nº 13.146/ 2015, que institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, conhecida como o Estatuto da Pessoa com Deficiência.

A partir das referências legais supracitadas, o curso busca a acessibilidade com a produção de material acessível para leitores de tela e tradução para Libras,

chamando a atenção para a importância de pensar cada ação de forma que tais iniciativas sejam democráticas e ao alcance de todo/as.

14.2 Organização Curricular

A organização curricular do curso de Administração de Recursos Humanos foi estruturada considerando o princípio sociológico de que o conhecimento é uma produção histórica. Com base em tal concepção, a matriz curricular se efetiva no comprometimento em promover a construção de novos saberes, alicerçada em princípios teóricos e pedagógicos que propiciem aos/às estudantes desempenhar, futuramente, as atividades propostas no curso.

Faz-se importante destacar que o propósito de trabalho e a construção dos materiais didáticos nos cursos de qualificação do IFSul buscam a promoção do acesso e da autonomia do/a educando/a, num espaço pedagógico constantemente “lido”, interpretado, “escrito” e “reescrito” (FREIRE, 1996, p. 109). Nesse viés, os módulos que compõem a matriz curricular estão articulados e fundamentados numa perspectiva interdisciplinar.

O Quadro 1 descreve os módulos do curso e, no seguimento, é apresentado o programa. No entanto, pode haver adaptações para melhor atender aos estudantes, tanto na primeira oferta dos cursos, como em futuras edições, uma vez que a atividade oferece oportunidade de aprendizado teórico inserido na prática.

Quadro 1 – Matriz curricular do curso de Atendimento, Trabalho em Equipe e Liderança, na modalidade a distância.

Módulo	Conteudista	CH
Módulo 1 Fundamentos de etiqueta pessoal, social e profissional	Simone da Fonseca Sanghi	10h
Módulo 2 Fundamentos e perfis de liderança	Simone da Fonseca Sanghi	10h
Módulo 3 Fundamentos do trabalho em equipe	Simone da Fonseca Sanghi	10h
Módulo 4 Comunicação e Relacionamento Interpessoal	Simone da Fonseca Sanghi	10h
Carga horária total do curso		40h

14.2.1 Programa

Curso	Atendimento, Trabalho em Equipe e Liderança
Carga horária	40h
<p>Ementa Busca da compreensão sobre os conceitos e princípios que envolvem o trabalho em equipe, estabelecendo relações entre o planejamento e gerenciamento do coletivo e a resolução dos conflitos na atividade laboral.</p>	
<p>Objetivos</p> <p>Objetivo geral: Proporcionar o estudo dos conceitos e princípios que envolvem o trabalho em equipe, estabelecendo relações entre o planejamento e gerenciamento do coletivo e a resolução dos conflitos na atividade laboral.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Orientar sobre as/os etiquetas/modos de tratar presentes e saudáveis no trabalho coletivo; - Promover a reflexão e o entendimento sobre os conceitos e princípios do planejamento, liderança e gerenciamento do trabalho em equipe; - Proporcionar conhecimento sobre a administração de conflitos no trabalho. 	
<p>Conteúdos:</p> <p>Módulo 1 - Fundamentos de etiqueta pessoal, social e profissional</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Etiqueta - O que é e para que serve 2. Comunicação interpessoal 3. Comunicação escrita 4. Etiqueta virtual 5. Etiqueta no atendimento ao público <p>Módulo 2 - Fundamentos e perfis de liderança</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Contexto histórico de liderança 2. Liderança e administração 3. O papel do líder 4. Estilos de liderança 5. Desenvolvimento de lideranças 	

Curso	Atendimento, Trabalho em Equipe e Liderança
Carga horária	40h
<p>Conteúdos:</p> <p>Módulo 3 - Fundamentos do trabalho em equipe</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gerenciamento e processos de grupos 2. Tipos de Grupos 3. O trabalho em equipe - Vídeo 4. Etapas do desenvolvimento de equipes - Vídeo 5. Tomada de decisão em equipe - Vídeo <p>Módulo 4 - Princípios de administração de conflitos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Teorias da Administração 2. Gestão Estratégica de Pessoas 3. Gestão do Clima Organizacional 4. Motivação e Comprometimento no Trabalho 5. Gerenciamento de Conflitos 	
<p>Metodologia</p> <p>O curso será desenvolvido por meio da Plataforma Mundi - plataforma de cursos online do IFSul para cursos em formato MOOC. MOOC é a sigla para Massive Open Online Courses, que, em português, significa “cursos online abertos e massivos”. Como o termo indica, esses cursos são disponibilizados na web para um grande número de pessoas e, por isso, são considerados massivos.</p> <p>Nessa Plataforma, os cursos são divididos em módulos (a cada 10 horas, um módulo); esses módulos são separados em até seis (6) unidades, onde são disponibilizadas videoaulas de curta duração, bem como atividades avaliativas a serem realizadas pelos/as estudantes.</p>	

Curso	Atendimento, Trabalho em Equipe e Liderança
Carga horária	40h
<p>Bibliografia básica:</p> <p>CHIAVENATO, I. Gerenciando Pessoas. 2.ed. São Paulo: Makron Books, 1994.</p> <p>DEL PRETTE, Z.A.P.; & DEL PRETTE, A. Psicologia das relações interpessoais: Vivências para o trabalho em grupo. Petrópolis: Vozes, 2001.</p> <p>HUNTER, J. Como se tornar um Líder Servidor. Rio de Janeiro: Sextante, 2006.</p> <p>CROSBY, Philip. Princípios absolutos da liderança. São Paulo: Makron Books, 1999.</p> <p>DRUCKER, Peter. A organização do futuro. São Paulo: Futura, 1997.</p> <p>ROBBINS, Stephen P. Comportamento Organizacional. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005</p>	

14.3 Avaliação do processo ensino-aprendizagem

A avaliação da aprendizagem se constitui como processo formativo e investigativo, tendo por objetivo maior o acompanhamento e redirecionamento do processo de ensino-aprendizagem, voltado para o pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o mundo do trabalho.

Para a metodologia que se propõe, a avaliação torna-se instrumento fundamental. O mecanismo ação-reflexão-ação é importante para que a avaliação cumpra o seu papel, ou seja, para que o julgamento qualitativo da ação esteja em função do aprimoramento desta mesma ação.

Desse modo, a avaliação da aprendizagem tem a finalidade de acompanhar e aperfeiçoar o processo de aprendizagem dos alunos, obedecendo aos princípios da formação integral e da interdisciplinaridade, expressando os resultados de aproveitamento no curso por meio de notas.

Ao final do curso, o aluno deverá obter, pelo menos, 60% da nota da avaliação para ser considerado aprovado.

14.4 Avaliação do Projeto Pedagógico do Curso

Este documento, além de orientar e sistematizar os processos avaliativos do curso, precisa contemplar a avaliação do próprio Projeto Pedagógico do Curso (PPC). Compreendemos o PPC como um documento “em processo”. Assim, torna-se necessário um acompanhamento sistemático, com a participação dos sujeitos envolvidos, a fim de que seja um instrumento democrático e participativo. A avaliação é compreendida, aqui, não como término do processo, mas como momento de reflexão e diagnóstico, apresentando elementos que irão subsidiar decisões e ações em busca de qualidade.

Como apresenta Luckesi, “a avaliação como crítica de percurso é uma ferramenta necessária ao ser humano no processo de construção dos resultados que planejou produzir, assim como o é no redimensionamento da direção da ação” (LUCKESI, 1998, p. 116).

Em termos de acompanhamento e monitoramento interno, as atividades acadêmicas e administrativas serão acompanhadas e monitoradas por meio da utilização de diferentes procedimentos e instrumentos, contemplando, também, a autoavaliação (refletir sobre a própria atuação), sempre visando a melhorias e não à punição nem à responsabilização de nenhum envolvido.

Alterações neste documento poderão ser propostas, com base em necessidades e/ou nos dados e estudos, mediante justificativa, seguindo os procedimentos apresentados pela Pró-Reitoria de Ensino do IFSul.

15. ATIVIDADES AVALIATIVAS

Todos os módulos possuem 6 questões e no mínimo 3 atividades extra para o banco de questões da plataforma Mundi.

Módulo 1

Modelo múltipla escolha (marque em negrito a alternativa correta)	
1) Podemos definir a etiqueta profissional como um grupo de regras... (complete a frase):	
a)	informais de comportamento geral.
b)	convencionais de comportamento educado.
c)	informais de comportamento educado.
d)	convencionais de comportamento informal.

Modelo múltipla escolha (marque em negrito a alternativa correta)

2) Qual dos itens a seguir **NÃO É** algo que abordamos no estudo sobre etiqueta profissional?

- | | |
|----|---------------|
| a) | Cortesia |
| b) | Apresentação |
| c) | Hospitalidade |
| d) | Autoconfiança |

Modelo múltipla escolha (marque em negrito a alternativa correta)

3) As três etapas de um primeiro cumprimento profissional são... (complete a frase):

- | | |
|----|-------------------------------------------------|
| a) | contato visual, sorriso e aperto de mãos |
| b) | cartão de visitas, saudação e cumprimento |
| c) | boa vontade, aperto de mãos e expressão facial. |
| d) | expressão facial, aperto de mãos e cumprimento. |

Modelo múltipla escolha (marque em negrito a alternativa correta)

4) Na comunicação escrita comercial, devemos nos expressar de maneira... (complete a frase):

- | | |
|----|------------------------------------------------------------|
| a) | formal, com respeito às regras gramaticais vigentes. |
| b) | peçoal, de forma a mostrar o acolhimento do destinatário. |
| c) | moderna, com o uso de emojis para identificar sentimentos. |
| d) | impessoal, de acordo com os guias de estilo de redação. |

Modelo múltipla escolha (marque em negrito a alternativa correta)

5) Para um “atendimento de excelência”, devemos ter em mente:

- | | |
|----|---------------------------------------------------------------|
| a) | o público é a razão do meu trabalho. |
| b) | tenho que responder rápido, pois o tempo é o mais importante. |
| c) | sorrir sempre, em qualquer situação. |
| d) | manter a cordialidade, aperto de mãos e cumprimento. |

Questões extras - para banco de questões

Modelo múltipla escolha (marque em negrito a alternativa correta)	
1) Quem pratica o atendimento ao público deve adotar um estado de espírito baseado em... (complete a frase):	
a)	cordialidade e gentileza.
b)	eficiência e boa vontade.
c)	agilidade e profissionalismo.
d)	atendimento às expectativas.
Modelo múltipla escolha (marque em negrito a alternativa correta)	
2) Em relação à participação em videoconferências, demonstramos profissionalismo e eficiência quando... (complete a frase):	
a)	entramos na sala virtual antes do horário marcado.
b)	nos apresentamos com roupas formais, como na empresa.
c)	abrimos a câmera somente quando vamos falar.
d)	conseguimos nos isolar totalmente do ambiente doméstico.
Modelo múltipla escolha (marque em negrito a alternativa correta)	
3) As conversações apresentam quatro níveis. Do primeiro, classificado como “Conversa amena” ao último, de “Sentimentos pessoais”, observamos um aumento de _____ entre as pessoas.	
a)	intimidade.
b)	formalidade.
c)	etiqueta.
d)	assunto.

Módulo 2

Modelo múltipla escolha (marque em negrito a alternativa correta)

1) De acordo com as definições de liderança estudadas, podemos dizer que a afirmativa correta é... (complete a frase):

- | | |
|----|--------------------------------------------------------------------------|
| a) | processo no qual um indivíduo influencia outros a realizar os objetivos. |
| b) | processo que define quem é o chefe da equipe a dar as ordens. |
| c) | habilidade de convencer as pessoas a obedecer às suas ordens. |
| d) | habilidades que o ajudam a atingir níveis mais altos na organização. |

Modelo múltipla escolha (marque em negrito a alternativa correta)

2) São características comuns nos líderes de sucesso (marque a alternativa correta):

- | | |
|----|------------------------------------|
| a) | austeridade, carisma e segurança. |
| b) | integridade, respeito e estímulo. |
| c) | comunicação, altruísmo e ganância. |
| d) | boa vontade, vocação e caridade. |

Modelo múltipla escolha (marque em negrito a alternativa correta)

3) O modelo de administração sistêmica prevê a divisão em três subsistemas que são... (complete a frase):

- | | |
|----|--------------------------------------------|
| a) | gerencial, diretivo e técnico. |
| b) | institucional, administrativo e técnico. |
| c) | institucional, administrativo e produtivo. |
| d) | diretivo, comercial e produtivo. |

Modelo verdadeiro ou falso (marque em negrito se é verdadeiro ou falso)

4) Entre as habilidades de um líder, o autocontrole é essencial, que significa o domínio sobre seus próprios impulsos e emoções.

- | | |
|----|-------------|
| a) | Verdadeiro. |
| b) | Falso. |

Modelo múltipla escolha (marque em negrito a alternativa correta)

5) Em uma reunião, o líder explica a meta a ser alcançada e solicita a participação de todos para definir como as tarefas podem ser realizadas dentro do prazo. Este é um exemplo de liderança... (assinale a opção correta):

a) autocrática

b) democrática

c) liberal

d) social

Modelo verdadeiro ou falso (marque em negrito se é verdadeiro ou falso)

6) Uma das ferramentas de identificação de lideranças é a avaliação 360°, que consiste em avaliar o desempenho dos colaboradores sob a visão da sua chefia direta e seus pares. (Marque verdadeiro ou falso).

a) Verdadeiro.

b) Falso.

Questões extras - para banco de questões

Modelo múltipla escolha (marque em negrito a alternativa correta)

1) “A administração, com o passar do tempo, tem-se desenvolvido no sentido de se preocupar mais com as pessoas”. Assinale qual afirmativa contribui para esta premissa.

a) A ênfase em estruturas, tarefas e rotinas.

b) O desenvolvimento de lideranças.

c) A promoção de melhores salários.

d) A garantia de eficiência operacional.

Modelo múltipla escolha (marque em negrito a alternativa correta)

2) Ao transmitir uma mensagem à equipe, o que tem maior impacto na comunicação é... (complete a frase):

a) A ênfase em estruturas, tarefas e rotinas.

b) O desenvolvimento de lideranças.

c) A promoção de melhores salários.

d) A garantia de eficiência operacional.

Modelo verdadeiro ou falso (marque em negrito se é verdadeiro ou falso)

3) Os líderes de grandes organizações sempre se mantêm abertos e acessíveis a todos, desde que tenham disponibilidade em suas agendas. (Marque verdadeiro ou falso).

a) Verdadeiro.

b) Falso.

Módulo 3

Modelo múltipla escolha (marque em negrito a alternativa correta)

1) Sobre a definição de um grupo, podemos considerar como características as alternativas a seguir, com **EXCEÇÃO** de:

a) dois ou mais indivíduos que interagem regularmente.

b) indivíduos que não influenciam uns aos outros.

c) grupos grandes (com 100 pessoas)

d) grupos pequenos (com 2 a 3 pessoas)

Modelo verdadeiro ou falso (marque em negrito se é verdadeiro ou falso)

2) A existência de grupos nas organizações é um fato simples da vida. Na verdade, uma organização em si pode ser abordada como um "grupo de grupos". (Marque se esta afirmação é verdadeira ou falsa)

a) Verdadeiro.

b) Falso.

Modelo múltipla escolha (marque em negrito a alternativa correta)

3) Sobre algumas características dos Grupos de Amizade, todas as alternativas estão corretas, com **EXCEÇÃO** de:

a) criados no mesmo nível ou departamento.

b) criados com base em interesses comuns.

c) criados de forma espontânea pelas pessoas.

d) criados para prazer das interações pessoais.

Modelo verdadeiro ou falso (marque em negrito se é verdadeiro ou falso)

4) Os Grupos de Comando são compostos por um gerente e seus subordinados na cadeia de comando da organização. Este é um tipo de Grupo informal. (Marque se esta afirmação é verdadeira ou falsa)

a) Verdadeiro.

b) Falso.

Modelo múltipla escolha (marque em negrito a alternativa correta)

5) Os grupos de trabalho se caracterizam como equipes quando apresentam simultaneamente alguns fatores, com **EXCEÇÃO** de:

a) organização

b) incompreensão

c) interação

d) motivação

Modelo verdadeiro ou falso (marque em negrito se é verdadeiro ou falso)

6) A etapa da Tempestade (conflito e hostilidade) constitui-se o primeiro estágio do desenvolvimento de uma equipe. (Marque se esta afirmação é verdadeira ou falsa)

a) Verdadeiro.

b) Falso.

Questões extras - para banco de questões

Modelo múltipla escolha (marque em negrito a alternativa correta)

1) Entre as Diretrizes Gerais do Gerenciamento de Equipes todas as alternativas são verdadeiras, com **EXCEÇÃO** de:

a) definição de normas de baixo desempenho.

b) melhoria da coesão da equipe.

c) compreensão do papel dos líderes informais.

d) definição clara de funções.

Modelo verdadeiro ou falso (marque em negrito se é verdadeiro ou falso)

2) A etapa que ocorre em comitês, forças-tarefa e equipes, com uma tarefa limitada a realizar e que são desmantelados posteriormente, chama-se: Ajustando. (Marque se esta afirmação é verdadeira ou falsa)

a) Verdadeiro.

b) Falso.

Modelo verdadeiro ou falso (marque em negrito se é verdadeiro ou falso)

3) A Dominância corresponde à terceira desvantagem da tomada de decisão em equipe porque, às vezes, um indivíduo que domina o processo do grupo, pode se contrapor à opinião dos demais componentes da equipe, impedindo-os de darem suas contribuições. (Marque se esta afirmação é verdadeira ou falsa)

a) Verdadeiro.

b) Falso.

Módulo 4

Modelo múltipla escolha (marque em negrito a alternativa correta)

1) Um novo gestor foi contratado na empresa em que você trabalha e sua primeira ação foi trocar as ferramentas de toda a produção por ferramentas novas. Para você, esta ação segue qual das teorias da administração que estudamos? (Marque a alternativa correta):

a) Fayol, pois atua diretamente na estrutura geral da empresa.

b) Taylor, pois tem foco nos trabalhadores de nível operacional.

c) Fayol, porque é uma racionalização dos tempos e movimentos.

d) Taylor, de forma a organizar as atividades internas da organização.

Modelo verdadeiro ou falso (marque em negrito se é verdadeiro ou falso)

2) Diz-se que a Administração Científica de Taylor parte de baixo para cima, enquanto que a Teoria Clássica da Administração, de Fayol possui uma abordagem inversa, partindo de cima para baixo. Isso faz com que essas teorias sejam opostas. Sendo assim, cada organização precisa optar por qual teoria adotar em sua forma de atuação. (Marque verdadeiro ou falso):

a) Verdadeiro.

b) Falso.

Modelo múltipla escolha (marque em negrito a alternativa correta)

3) A expressão “Gestão Estratégica” surgiu na década de 1980 e, entre as características desse modelo, qual das alternativas abaixo está **IN-CORRETA**? (Assinale a alternativa solicitada):

- | | |
|----|----------------------------------------------------------------------------------|
| a) | Envolvimento de todas as pessoas da organização e não apenas dos executivos. |
| b) | Atuação centralizada, com papéis bem definidos e distintos entre os setores. |
| c) | Capacidade de gerar, por meio das pessoas, maior competitividade para a empresa. |
| d) | Preocupação com a gestão das competências organizacionais e individuais. |

Modelo verdadeiro ou falso (marque em negrito se é verdadeiro ou falso)

4) As estratégias de controle e de comprometimento têm como objetivos comuns aumentar o controle sobre os colaboradores, melhorando assim seu comprometimento e sua produtividade; devendo, assim, serem aplicadas sempre em conjunto. (Marque verdadeiro ou falso):

- | | |
|----|-------------|
| a) | Verdadeiro. |
| b) | Falso. |

Modelo múltipla escolha (marque em negrito a alternativa correta)

5) São exemplos de “sinais” de que o clima organizacional em uma empresa **NÃO** está bom. Marque a alternativa solicitada:

- | | |
|----|----------------------------------------------------------|
| a) | baixo índice de <i>turnover</i> e alto absenteísmo. |
| b) | reclamações e alto índice de <i>turnover</i> . |
| c) | saídas desnecessárias do ambiente de trabalho. |
| d) | baixa rotatividade de pessoal e conflitos interpessoais. |

Modelo verdadeiro ou falso (marque em negrito se é verdadeiro ou falso)

6) Apesar da motivação ser algo intrínseco (interno do indivíduo), os gestores podem influenciar seus colaboradores identificando o que move a satisfação de cada um e, assim, buscar a identificação do indivíduo com a organização, gerando comprometimento. (Marque verdadeiro ou falso):

- | | |
|----|-------------|
| a) | Verdadeiro. |
| b) | Falso. |

Questões extras - para banco de questões

Modelo múltipla escolha (marque em negrito a alternativa correta)

1) São fatores que contribuem no grau de comprometimento dos colaboradores com a organização (marque a alternativa correta):

- | | |
|----|-----------------------------------------------------------|
| a) | satisfação em relação às tarefas e condições de trabalho. |
| b) | oportunidade de crescimento e realização profissional. |
| c) | incentivo ao trabalho com flexibilidade de horários. |
| d) | uma política salarial de igualdade para todos os cargos. |

Modelo múltipla escolha (marque em negrito a alternativa correta)

2) Em uma situação de conflito, o comportamento de tentar convencer a outra parte de que a sua meta de resultado não é justa, é característica da resposta... (complete a frase):

- | | |
|----|---------------|
| a) | colaborativa. |
| b) | competitiva. |
| c) | acomodada. |
| d) | cooperativa. |

Modelo verdadeiro ou falso (marque em negrito se é verdadeiro ou falso)

3) Em um conflito, sempre há a vitória de uma das partes ou o empate, quando o conflito não é resolvido. A busca por meio-termo nunca é igual para ambas as partes. (Marque verdadeiro ou falso):

- | | |
|----|-------------|
| a) | Verdadeiro. |
| b) | Falso. |

REFERÊNCIAS

BELISÁRIO FILHO, J. F.; CUNHA, P. **A Educação Especial na Perspectiva da Inclusão Escolar**: transtornos globais do desenvolvimento. Vol. 9. Brasília: Ministério da Educação, Secretaria de Educação Especial; Fortaleza: Universidade Federal do Ceará, 2010.

CENTRO DE ESTUDOS SOBRE AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO – CETIC. **Pesquisa TIC domicílios 2013: pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no Brasil**. Disponível em: <https://www.cetic.br/media/analises/tic-domicilios-2013.pdf>. Acesso em: 28 abr. 2020.

PRONATEC. **Cursos FIC**. Disponível em: <http://pronatecportal.mec.gov.br/arquivos/guia.pdf>. Acesso em: 30 abr. 2020.

ÉGLER, M. T. **Inclusão Escolar**: O que é? Por que? Como Fazer? São Paulo: Moderna, 2003, 2006. (Coleção Cotidiano Escolar).

FREIRE, P. **Pedagogia da Autonomia**: saberes necessários à prática educativa. São Paulo: Editora Paz e Terra, 25.ed., 2002.

FRIGOTTO, G.; CIAVATTA, M.; RAMOS, M. A política de educação profissional no governo Lula: um percurso histórico controvertido. **Revista Educação & Sociedade**. Revista de Ciência da Educação. Centro de Estudos Educação e Sociedade. CEDES, Campinas, v. 26, n. 92, p. 1087-1113, Número Especial, out. 2005.

LUCKESI, C. **Avaliação da aprendizagem escolar**. 8.ed. São Paulo: Cortez, 1998.

UNESCO & MEC-Espanha. **Declaração de Salamanca e Linha de Ação**: Sobre Necessidades Educativas Especiais. Brasília: CORDE, 1994.



