



***Manual de Orientações às Empresas***

***Aprendizagem Profissional Comercial de Recepção em Serviços de  
Saúde***

Carga horária: 1.560 horas

Março 2017

Prezado(a) Senhor(a)

O Senac São Paulo está empenhado em reafirmar, em todas as suas ações, sua missão institucional de “proporcionar o desenvolvimento de pessoas, por meio de ações educacionais que estimulem o exercício da cidadania e a atuação profissional transformadora e empreendedora, de forma a contribuir para o bem-estar da sociedade”.

Para esse desafio, oferta o programa Aprendizagem, que contribui com o aumento da empregabilidade do aprendiz, promovendo seu desenvolvimento integral, sua inclusão social e a melhoria na sua qualidade de vida.

A relação estabelecida entre o Senac São Paulo e as empresas que acreditam em uma educação de qualidade para a formação de pessoas é de extrema importância para a competitividade da economia e para o desenvolvimento social.

Este Manual de Orientações tem o objetivo de esclarecer dúvidas relacionadas à Aprendizagem, como sobre processos e documentos necessários para a matrícula e sua operacionalização do mesmo, com as sugestões de atividades práticas a serem desenvolvidas pelo aprendiz na empresa.

Acreditamos que, juntos, contribuiremos para a inserção e permanência do aprendiz no mundo do trabalho.

Senac São Paulo

## Sumário

1.	Apresentação do programa .....	4
1.1.	Desenvolvimento do programa .....	4
1.2.	Organização curricular .....	5
1.3.	Quem pode participar .....	5
1.4.	Como participar do programa .....	6
1.5.	Publicador de vagas .....	6
1.6.	Encerramento antecipado do contrato .....	6
1.7.	Documentos necessários para a matrícula no Senac São Paulo ....	7
1.8.	Férias .....	9
1.9.	O programa é isento de pagamento.....	9
1.10.	Declaração de turmas futuras.....	9
1.11.	Cumprimento da carga horária teórica em período de recesso no Senac.....	9
2.	Encontros .....	10
2.1	Workshop para tutores .....	10
3.	Orientações para a Aprendizagem prática.....	10
3.1.	Aspectos do perfil do aprendiz formado pelo Senac.....	11
3.2.	Tutor.....	11
3.3.	Plano de Atividades .....	12
4.	Sugestões de Atividades Relacionadas as Ocupações do curso....	12
5.	Legislação pertinente para consulta.....	17
	ANEXO I – Plano de Atividades .....	18

## **1. Apresentação do programa**

Aprendizagem Profissional Comercial de Recepção em Serviços de Saúde tem a proposta de contribuir para o desenvolvimento profissional de jovens e atender à Lei Federal nº 10.097, de 19 de dezembro de 2000, e aos Decretos-Lei nº 8622/46 e nº 5598/05. Visa também colaborar na construção de competências necessárias ao perfil dos profissionais que trabalham ou pretendem trabalhar nas diversas áreas desse segmento.

O Aprendiz em Recepção de Serviços de Saúde é qualificado para executar atividades de recepção e atendimento ao público e operacionalização de procedimentos de recepção em hospitais, consultórios e seguradoras de saúde, tais como: cadastrar, controlar e orientar clientes internos e externos, solicitar autorização para consultas e exames, receber, emitir e protocolar documentos diversos. Este curso está situado no eixo tecnológico Ambiente e Saúde, cuja natureza é "cuidar", e pertence ao segmento "Saúde".

### **1.1. Desenvolvimento do programa**

O programa tem 17 (dezesete) meses de duração e prevê em seu desenvolvimento 1.560 horas de Aprendizagem compostas de uma parte teórica, desenvolvida em unidade operacional do Senac e a outra prática, operacionalizada pela empresa contratante do aprendiz.

A Aprendizagem teórica está organizado para atender às seguintes ocupações:

- **Recepcionista de hospital – CBO 4221-10**
- **Recepcionista de consultório médico ou dentário – CBO 4221-10**
- **Recepcionista de seguro saúde– CBO 4221-15**

O aprendiz deve ter o contrato de trabalho assinado com a empresa desde o primeiro dia de curso e receber o salário pela aprendizagem teórica e prática, as quais, por sua vez, devem ocorrer concomitantemente desde o início do programa.

A prática deve ser sistematizada de forma metódica, processual, dinâmica e ser compatível com a proposta pedagógica do programa. Portanto, a carga horária definida pelo programa terá de ser inserida pela empresa no contrato de Aprendizagem, conforme ítem 1.7 deste manual.

A experiência vivida na empresa, considerando tanto os aspectos facilitadores como as eventuais dificuldades enfrentadas, deve ser trabalhada, também, em sala de aula, com a mediação do monitor do Senac, visando sistematizar o conhecimento e traçar novas ações que possam contribuir com a formação do aprendiz.

O Senac enviará às empresas, via e-mail, o relatório de faltas somente quando solicitado, com as faltas justificadas ou não naquele período. Havendo dúvidas, a empresa poderá entrar em contato com o responsável pelo curso na unidade para esclarecimentos.

### 1.2. Organização curricular

Unidades Curriculares		CH
<b>APRENDIZAGEM NO SENAC</b>	UC 1: Recepcionar e atender público interno e externo em hospitais.	84 horas
	UC 2: Organizar e operacionalizar procedimentos de recepção em hospitais.	60 horas
	UC 3: Projeto Integrador – Recepção em Serviços de Saúde.	16 horas
	UC 4: Recepcionar e atender público interno e externo em consultórios médicos e odontológicos.	84 horas
	UC 5: Organizar e operacionalizar procedimentos de recepção em consultórios médicos e odontológicos.	60 horas
	UC 6: Projeto Integrador – Recepção em Serviços de Saúde.	16 horas
	UC 7: Recepcionar e atender público interno e externo em seguros de saúde.	60 horas
	UC 8: Organizar e operacionalizar procedimentos de recepção de seguros de saúde;	84 horas
	UC 9: Projeto Integrador - Recepção em Serviços de Saúde.	16 horas
<b>APRENDIZAGEM NA EMPRESA</b>	UC 10: Prática Profissional da Aprendizagem de Recepção em Serviços de Saúde.	<b>1.080 horas</b>
<b>Carga Horária Total</b>		<b>1.560 horas</b>

### 1.3. Quem pode participar

Adolescentes e jovens de 18 a 24 anos incompletos, que esteja frequentando escola regular, caso não tenha concluído o ensino médio. Os pré-requisitos, como idade

máxima e comprovação de escolaridade, poderão ser flexibilizados no caso de jovens com deficiência (§5º e §6º do Artigo 428 e Artigo 433 da Consolidação das Leis do Trabalho).

#### **1.4. Como participar do programa**

A empresa deverá entrar em contato com o Senac São Paulo para verificar dias e horários das turmas, início e término das aulas, prazo e documentos necessários da empresa e do aprendiz para a realização da matrícula. Em seguida, deve elaborar o processo de recrutamento e seleção e o contrato de Aprendizagem com ele.

Em dia e horário agendado com a unidade do Senac São Paulo, o aprendiz deverá comparecer com todos os documentos para a matrícula e com o responsável legal, se menor de 18 anos, para assinatura do requerimento de matrícula, conforme Regimento das unidades. A secretaria da respectiva unidade verificará no contrato somente os documentos necessários para a matrícula informados no item 1.7 deste manual.

#### **1.5. Publicador de vagas**

O Senac São Paulo não se responsabiliza pelo recrutamento e pela seleção dos aprendizes, mas desenvolveu uma ferramenta para que as empresas disponibilizem suas vagas no Portal do Senac. Para terem acesso a esse serviço, elas devem entrar em contato com a unidade de interesse e solicitar o link para o cadastro.

#### **1.6. Encerramento antecipado do contrato**

O artigo 429 da Consolidação das Leis do Trabalho diz que "Os estabelecimentos de qualquer natureza são obrigados a empregar e matricular nos cursos dos Serviços Nacionais de Aprendizagem número de aprendizes equivalente a 5%, no mínimo, e 15% no máximo, dos trabalhadores existentes em cada estabelecimento, cujas funções demandem formação profissional", disponíveis no site do Ministério do Trabalho.

E o artigo 428 diz que o "Contrato de aprendizagem é o contrato de trabalho especial, ajustado por escrito e por prazo determinado, em que o empregador se compromete a assegurar ao maior de 14 (quatorze) anos e menor de 24 (vinte e quatro) anos inscrito em programa de aprendizagem formação técnico-profissional metódica, compatível com o seu desenvolvimento físico, moral e psicológico, e o aprendiz, a executar com diligência as tarefas necessárias a essa formação".

Portanto, o contrato é somente entre o empregador e o aprendiz.

Não existe nenhum artigo na lei que obrigue os Serviços Nacionais de Aprendizagem a realizarem contrato com os estabelecimentos de qualquer natureza.

- Em caso de encerramento antecipado do Contrato de Aprendizagem, conforme artigo 28 do Decreto 5.598/05, a empresa deverá solicitar ao Senac o **laudo de avaliação**, segundo estabelece o artigo 29 do Decreto 5.598/05.
- O Senac emitirá o laudo de avaliação, somente, após receber da empresa documento que justifique o encerramento antecipado do Contrato de Aprendizagem, conforme disposto na legislação.
- Caso o docente considere que, sob orientação, o aprendiz pode melhorar o seu desempenho, o Senac sugere à empresa implementar conjuntamente ações de melhoria para solução do problema, registra as ações adotadas e os resultados alcançados.
- Se a empresa decidir pela rescisão do contrato de Aprendizagem, ela deve encaminhar ao Senac uma cópia da rescisão ou da carta de demissão para o fechamento do prontuário do aprendiz. A documentação deverá ser entregue no máximo em 10 (dez) dias úteis.
- Caso a unidade tome conhecimento do encerramento antecipado do contrato de Aprendizagem, deve certificar-se com a empresa e, caso confirmado, o Senac deverá solicitar a informação por escrito.
- Se a empresa não comunicar ao Senac o encerramento antecipado do contrato por escrito, a unidade deverá informar, também por escrito, à gerência do trabalho da sua região.

### **1.7. Documentos necessários para a matrícula no Senac São Paulo**

Documentos obrigatórios:

#### **Do aprendiz:**

- Documento de Identidade (RG) uma cópia simples;
- Cadastro de Pessoa Física (CPF) - apenas para apresentação;

- Declaração original de matrícula no ensino fundamental ou médio, especificando o horário das aulas, ou
- Histórico escolar de conclusão do ensino médio - original com \*cópia simples para autenticação no Senac ou uma cópia autenticada;
- CTPS - apenas para apresentação: página de identificação, foto e registro do contrato de Aprendizagem.

Obs.: caso o programa não tenha sido concluído, no início do ano seguinte o aprendiz deverá apresentar declaração atualizada de matrícula ou conclusão do ensino médio.

**Da empresa:**

- **Plano de atividades** ([ANEXO I](#)): duas vias do plano com todas as Ocupações que compõem o curso. Caso não seja possível realizar todas as atividades de uma Ocupação ou alguma das atividades, a empresa poderá retirá-las do plano.
- Cópia da guia GFIP, apenas se a empresa não estiver cadastrada no Sistema de Acordos e Empresas Contribuintes.
- **Contrato de Aprendizagem** contemplando as seguintes informações, que serão conferidas no ato da matrícula:
  - Nome da empresa, CNPJ, razão social e segmento de atividade
  - Nome do aprendiz
  - Nome e endereço da unidade Senac onde se realizará a aprendizagem
  - Título do curso e a ocupação com o número da CBO
  - Data de início do curso
  - Data de término do curso
  - Carga horária semanal no Senac (dias da semana e horário)
  - Carga horária semanal na empresa (dias da semana e horário)
  - Período aquisitivo de férias (quando já tiver previsto no programa):  
\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ a \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.



### **1.8. Férias**

Os aprendizes terão direito a férias após 12 meses de contrato. Elas devem coincidir com o calendário escolar, conforme:

- Art. 130 da CLT: “após cada período de 12 (doze) meses de vigência do contrato de trabalho, o empregado terá direito a férias”.
- Art. 136 da CLT: “o empregado estudante, menor de 18 (dezoito) anos, terá direito a fazer coincidir suas férias com as férias escolares”. (Redação dada pelo Decreto-lei nº 1.535, de 13.4.1977).

O Decreto nº 5.598/2005, que regulamenta a contratação dos jovens e dá outras providências, no art. 25, dispõe que: “as férias do aprendiz devem coincidir, preferencialmente, com as férias escolares, sendo vedado ao empregador fixar período diverso daquele definido no programa de aprendizagem”.

Cabe ao Senac São Paulo, e não ao empregador, a definição acerca do período de férias.

Para as turmas em que não for possível o gozo das férias na vigência do Programa, a empresa deve incluir os artigos 130 e 136 da CLT no contrato e informar que serão indenizadas no seu encerramento.

**Atenção:** Na ausência do contrato de Aprendizagem **ou** na constatação de preenchimento incorreto dos campos referentes ao ítem 1.7 e 1.8 **ou** na ausência do **Plano de Atividades, a matrícula não poderá ser realizada.**

### **1.9. O programa é isento de pagamento**

### **1.10. Declaração de turmas futuras**

Quando solicitado, o Senac poderá emitir uma declaração informando a data de início das turmas, com horário e dias da semana em que acontecerá o programa.

### **1.11. Cumprimento da carga horária teórica em período de recesso no Senac**

De acordo com o artigo 131 da CLT, inciso VI, e do *Manual da Aprendizagem* do Ministério do Trabalho, página 32, pergunta 51, os aprendizes só poderão realizar a jornada teórica na empresa se estiver prevista no referido plano de curso. As 480 horas de aulas teóricas serão garantidas pelo Senac São Paulo durante a realização do curso;

portanto, os jovens não podem cumprir essa jornada na empresa em caso de recessos ou emendas de pontes/feriados.

## **2. Encontros**

Serão realizados encontros com pais ou responsáveis legais com o objetivo de estreitar relacionamento, buscar a participação na formação do aprendiz e orientar sobre o funcionamento do programa.

### **2.1 Workshop para tutores**

O objetivo do workshop é reunir os tutores das empresas, afim de esclarecer as principais dúvidas sobre a lei do aprendiz e como o Senac trabalha a Aprendizagem. É também uma oportunidade para que a empresa acompanhe o desenvolvimento do aluno no Senac. Além de sensibilizá-los quanto à importância do desenvolvimento do projeto que será apresentado no final do curso e à necessidade de coerência entre teoria e prática. Estes encontros devem acontecer, no mínimo, duas vezes ao longo do curso. No final do encontro os tutores serão certificados.

## **3. Orientações para a Aprendizagem prática**

O Senac acompanhará a prática dos aprendizes “in loco” no mínimo a cada dois meses ou sempre que necessário. As visitas serão agendadas previamente com o responsável pelo acompanhamento do aprendiz na empresa. Também, está prevista uma reunião mensal no Senac com o objetivo de estabelecer acordos para a operacionalização, para apresentar aos tutores o programa e fortalecer a troca de experiências.

Destaca-se a função social que o convívio no mundo corporativo promove, possibilitando aos participantes adequarem-se aos ambientes diversos sem, contudo, deixarem de buscar oportunidades para expressar seus pontos de vista.

Atividades práticas precisam ser compatíveis com a proposta pedagógica do programa e realizadas em diferentes departamentos ou setores da empresa. Deverão, ainda, seguir o **Plano de Atividades** previamente elaborado e entregue no ato da matrícula.

Conforme artigo 10 da portaria 723/2012, as dimensões teórica e prática da formação do aprendiz devem ser pedagogicamente articuladas entre si, sob a forma de itinerários formativos que possibilitem ao aprendiz o desenvolvimento da sua

cidadania, a compreensão das características do mundo do trabalho, dos fundamentos técnico-científicos e das atividades técnico-tecnológicas específicas da ocupação. Ainda de acordo com o artigo, é vedado ao responsável pelo cumprimento da cota de Aprendizagem cometer ao aprendiz atividades diversas daquelas previstas no programa, nenhuma poderá ser desenvolvida em desacordo com suas respectivas disposições. A parte prática deve fazer parte do processo do curso e não do caráter produtivo da empresa; e ter como norteadoras as orientações propostas para a prática do aprendiz.

### **3.1. Aspectos do perfil do aprendiz formado pelo Senac**

Sempre que solicitado, o Senac deverá fornecer à empresa o respectivo plano do curso no qual o aprendiz encontra-se inserido e orientar para que ele possa compatibilizar o desenvolvimento da prática e da teoria ministradas. Sendo assim, espera-se que a empresa promova atividades que possibilitem ao aprendiz desenvolver atitudes e habilidades como: relacionar-se e cooperar com a equipe de trabalho; ser proativo e propor soluções para os problemas de trabalho do cotidiano; conhecer e aplicar as normas de saúde e segurança indicadas pela empresa; respeitar as normas de conduta estabelecidas pela empresa; comunicar-se adequadamente de forma oral e escrita; conhecer e utilizar convenientemente o correio eletrônico; agir de modo criativo, inovador e pragmático; adotar postura empreendedora e sustentável no trabalho; estabelecer prioridades e planejar ações para atender à demanda de trabalho e obter resultados satisfatórios dentro do prazo estabelecido.

### **3.2. Tutor**

(O Senac adota a denominação Tutor quando se refere ao empregado monitor da empresa, conforme § 1º, art. 23, Decreto 5598/05).

O Tutor ficará responsável pela coordenação de exercícios práticos e acompanhamento das atividades do aprendiz no estabelecimento, buscando garantir sempre uma formação que possa de fato contribuir para o seu desenvolvimento integral e a consonância com os conteúdos estabelecidos no curso em que foi matriculado, de acordo com o programa Aprendizagem. (Art. 23, § 1º, do Decreto nº 5.598/05).

### **Expectativas quanto ao papel do tutor na empresa:**

- Conhecer a legislação da Aprendizagem e os artigos da CLT que tratam da Proteção do Trabalho do Menor e a Aprendizagem na qual o aprendiz está sendo inserido.
- Definir, orientar, acompanhar e dar feedback das atividades do aprendiz na empresa;
- Informar o Senac sobre o desempenho do aprendiz na empresa;
- Assinar o **relatório de atividades realizadas pelo aprendiz na empresa** preenchido ao longo do curso.
- É recomendável que o Tutor nomeie um responsável em cada departamento para acompanhamento diário das atividades do aprendiz, orientando-o sobre as especificidades e cuidados com relação ao seu trabalho.
- A empresa deve informar ao Senac sempre que ocorrer a alteração do tutor.

### **3.3. Plano de Atividades**

O plano de curso de cada título define o conjunto de atividades ligadas a um conjunto de ocupações. Independentemente da ocupação em que o aprendiz seja registrado, a empresa deverá favorecer o desempenho dele, por meio de rodízio, em todas as ocupações que compõem o programa. As atividades planejadas devem ocorrer com complexidade progressiva, conforme o parágrafo 4º, artigo 428, CLT, em forma de rodízio de funções/atividades nos setores, garantindo ao aprendiz ampla vivência, conhecimento dos diversos tipos de gestão e possibilidade de definir em qual área se especializará. O plano deverá ser preenchido conforme exemplo no [ANEXO I](#) deste manual.

Obs.: para a certificação, serão consideradas as visitas efetuadas pelos docentes e o relatório das atividades realizadas pelo aprendiz na empresa que ele mesmo elabora ao longo dos cursos. O documento deverá ser datado e assinado por ele e pelo tutor designado pela empresa.

## **4. Sugestões de Atividades Relacionadas as Ocupações do curso**

### **Ocupação: Recepcionista de hospital: CBO – 4221-10**

- Comunicar-se, na forma oral e escrita, de maneira assertiva.

- Diferenciar os planos de saúde.
- Diferenciar os tipos de atendimento.
- Diferenciar os tipos de documento.
- Elaborar,organizar e controlar documentos e registros.
- Emitir, receber, encaminhar e protocolar correspondências.
- Interpretar prescrições da equipe médica e/ou de enfermagem e demais documentos.
- Interpretar devolutiva de pagamento e autorizações dos convênios.
- Preencher e atualizar cadastros de clientes.
- Preencher formulários do hospital e convênios médicos.
- Preencher, conferir, organizar e arquivar documentos.
- Registrar as entrada de clientes e visitantes.
- Registrar ocorrências e serviços realizados.
- Manusear documentos hospitalares seguindo os princípios de registro e arquivo.
- Intermediar a relação entre médico/paciente.
- Intermediar a relação representante comercial/médico.
- Negociar com as pessoas em situações adversas, mantendo o autocontrole.
- Observar comportamentos e reações no cliente.
- Receber, interpretar e responder as mensagens verbais e sinais, como a linguagem corporal, de clientes internos e externos.
- Operar equipamentos conforme manual de instruções.
- Utilizar ferramentas básicas de informática nos processos de trabalho.
- Utilizar sistemas informatizados e/ou aplicativos.

**Ocupação: Recepcionista de consultório médico ou dentário – CBO 4221-10**

- Comunicar-se, na forma oral e escrita, de maneira assertiva.
- Diferenciar os planos de saúde.

- Diferenciar os tipos de atendimento.
- Diferenciar tipos de documentos.
- Intermediar relação médico/paciente e dentista/paciente.
- Intermediar a relação representante comercial/médico.
- Negociar com pessoas em situações adversas, mantendo o autocontrole.
- Observar comportamentos e reações no cliente.
- Receber, interpretar e responder as mensagens verbais e de sinais, bom como linguagem corporal, de clientes internos e externos.
- Elaborar, organizar e controlar documentos e registros.
- Acompanhar recebimentos e glosas.
- Emitir, receber e protocolar correspondências.
- Interpretar devolutiva de autorização dos convênios.
- Preencher e atualizar cadastro de clientes.
- Preencher formulários e guias de convênios médicos.
- Preencher, conferir, organizar e arquivar documentos.
- Registrar ocorrências e serviços realizados.
- Executar técnica de higienização das mãos.
- Operar equipamentos conforme manual de instruções.
- Utilizar sistemas informatizados e /ou aplicativos.

**Ocupação: Recepcionista de seguro saúde– CBO 4221-15**

- Comunicar-se na forma oral e escrita, de maneira assertiva.
- Diferenciar os planos de saúde e suas respectivas coberturas.
- Diferenciar os tipos de atendimento.
- Diferenciar tipos de documentos, formulários e guias.
- Diferenciar os locais de destino para cada tipo de documento e guia.

- Emitir, receber e protocolar correspondência.
- Preencher e atualizar cadastro de clientes.
- Preencher formulários e guias de convênios médicos.
- Preencher, conferir, organizar e arquivar documentos.
- Registrar ocorrências e serviços realizados.
- Interpretar devolutiva dos setores da seguradora/operadora de saúde.
- Negociar com pessoas em situações adversas, mantendo o autocontrole.
- Receber, interpretar e responder as mensagens verbais e sinais, como a linguagem corporal, de clientes internos e externos.
- Protocolar a entrada e saída de documentos.
- Acompanhar recebimentos e glosas.
- Operar equipamentos conforme manual de instruções.
- Utilizar ferramentas básicas de informática nos processos de trabalho.
- Utilizar sistemas informatizados e aplicativos.

Observação 1: as empresas devem seguir as atividades propostas nesse Manual. Qualquer sugestão de mudança deve ser analisada pelo Senac para verificar se tem relação com que está proposto no plano de curso.

Observação 2: de acordo com o Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA (Capítulo V, artigo 67), “fica proibido o trabalho do menor de 18 (dezoito) anos nas atividades perigosas, insalubres ou penosas que os exponham a riscos e que possam comprometer a sua formação e o seu desenvolvimento físico, psíquico, moral e social”. O Decreto nº 6481/2008 regulamenta os artigos 3º e 4º da Convenção 182 da Organização Internacional do Trabalho – OIT, que trata da Proibição das Piores Formas de Trabalho Infantil – (Lista TIP): técnicas de manuseio de instrumentos cortantes e pontiagudos; manuseio e aplicação de substâncias e produtos químicos; exposição a solventes, cloro, sabões, detergentes, calor e movimentos repetitivos; coleta, seleção e beneficiamento de lixo; comercialização ou contato com bebidas alcoólicas; serviços externos, que impliquem em manuseio e porte de valores que coloquem em risco a sua segurança - office boys, mensageiros, contínuos.

**Orientações gerais:**

1. As 1.560 horas do programa são divididas em 480 horas teóricas e 1.080 práticas. Devendo o aprendiz cumprir 26 horas semanais (8 horas no Senac e 18 horas na empresa).
2. O Senac São Paulo somente emitirá declaração de matrícula se todas as informações do ítem 1.7 deste manual estiverem no contrato de Aprendizagem entre a empresa e o aprendiz.
3. Quando ele for menor de 18 anos, a declaração de matrícula será liberada somente após assinatura do Requerimento de Matrícula pelo responsável legal.
4. O aprendiz poderá realizar 8 horas desde que no mesmo dia haja carga horária a ser cumprida no Senac e na empresa definida em contrato.

Lembramos que igualmente na CPTS deverá constar o nome de uma ocupação correspondente ao curso com o número da CBO, conforme determina a Portaria 723 no seu artigo 9º parágrafo 1º.

§ 1º "O código da CBO a que se refere o caput deste artigo deve constar do contrato de trabalho do aprendiz e ser anotado em sua Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS)".



## 5. Legislação pertinente para consulta

- [Manual da Aprendizagem – MTE](#)
- Portaria MTE nº 2.185, de 5 de novembro de 2009;
- Portaria nº 1.715, de 21 de setembro de 2009;
- Instrução Normativa SIT nº 75, de 8 de maio de 2009;
- Portaria 615, de 13 de dezembro de 2007, e Anexos I e II;
- Decreto nº 5.598, de 1º de dezembro de 2005;
- Lei Federal nº 10.097, de 19 de dezembro de 2000;
- Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996;
- Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente – Conanda – Resolução nº 74, de 13 de setembro de 2001;
- Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA (Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990);
- Consolidação das Leis do Trabalho – CLT (Capítulo IV: DA PROTEÇÃO DO TRABALHO DO MENOR);
- Consolidação das Leis do Trabalho – CLT (Art. 428);
- Decreto 6.481/08 – Lista das Piores Formas de Trabalho Infantil (Lista TIP);
- Portaria nº 723, de 23 de abril de 2012
- [Catálogo Nacional da Aprendizagem Profissional](#)
- Portaria nº 1005 de 01 de julho de 2013 que altera o art. 11 da portaria nº 723 de 23 de abril de 2012

## **ANEXO I – Plano de Atividades**

A EMPRESA ENCAMINHARÁ AO SENAC O DOCUMENTO EM PAPEL TIMBRADO DA MESMA, QUE DEVERÁ SER PREENCHIDO, ASSINADO E ENTREGUE NO ATO DA MATRÍCULA EM DUAS VIAS. CASO A EMPRESA NÃO POSSUA PAPEL TIMBRADO, PODERÁ ENTREGA-LO COM CARIMBO DO CNPJ.

**Competências relacionadas à ocupação: RECEPCIONISTA DE CONSULTÓRIO MÉDICO OU DENTÁRIO**

- Recepcionar e atender público interno e externo em consultórios médicos e odontológicos.
- Organizar e operacionalizar procedimentos de recepção em consultórios médicos e odontológicos.

**Atividades que serão realizadas na empresa para contribuir no desenvolvimento destas competências:**

**Período: (início e término)**

**Nome do Tutor:**

**Assinatura:**

**Competências relacionadas à ocupação: RECEPCIONISTA DE SEGURO DE SAÚDE**

- Recepcionar e atender público interno e externo em seguros de saúde.
- Organizar e operacionalizar procedimentos de recepção de seguros de saúde.

**Atividades que serão realizadas na empresa para contribuir no desenvolvimento destas competências:**

**Período: (início e término)**

**Nome do Tutor:**

**Assinatura:**

## APRENDIZAGEM PROFISSIONAL COMERCIAL DE RECEPÇÃO EM SERVIÇOS DE SAÚDE

NOME DO ALUNO: \_\_\_\_\_

NOME DA EMPRESA: \_\_\_\_\_

E-MAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONE: \_\_\_\_\_

NOME DO RESPONSÁVEL PELO RH / DATA:

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_ CARIMBO DA UNIDADE SENAC

**Competências relacionadas à ocupação: RECEPCIONISTA DE HOSPITAL**

- Recepcionar e atender público interno e externo em hospitais.
- Organizar e operacionalizar procedimentos de recepção em hospitais.

**Atividades que serão realizadas na empresa para contribuir no desenvolvimento destas competências:**

**Período: (início e término)**

**Nome do Tutor:**

**Assinatura:**