**FUMEC / CEPROCAMP**

**Centro de Educação Profissional de Campinas**

# PLANO DE ENSINO

| **CURSO:** | PORTEIRO BÁSICO | | |
|---|---|---|---|
| **PROFESSOR(a):** | FERNANDO SABINO DA SILVA | | |
| **ANO/ SEMESTRE** | **COMPONENTE CURRICULAR** | **TURMA/ MÓDULO** | **CARGA HORÁRIA TOTAL PREVISTA** |
| 2020/ 1º | ADMINISTRAÇÃO | - / - | 160h/a |
| **LOCAL:** | | **PERÍODO:** | |
| CIC VIDA NOVA | | MANHÃ | |

| **I - EMENTA** |
|---|
| Aspectos práticos e teóricos da Função de Porteiro. Organização mercadológica. Portarias e os tipos de condomínio. Equipe da Portaria. Relações Interpessoais. Ética profissional. Convenção e Regimento Interno. Atendimento ao público. Comunicação verbal e não verbal. Cuidados básicos de segurança. Controle de entrada e Saída. Noções básicas de combate de Incêndio. Medidas de Segurança. Saúde Ocupacional. Cidadania e Comportamento Social. Contrato de Trabalho. |

| **II – COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS/ HABILIDADES** | |
|---|---|
| **COMPETÊNCIAS** | **HABILIDADES** |
| -Analisar e interpretar os impactos no atendimento interno e externo relacionado à portaria.<br><br>- Planejar as ações diárias envolvendo o controle de acesso em portarias de variados tipos de organizações.<br><br>- Diagnosticar a necessidade de implementar novas regras para o controle de acesso de pessoas e veículos na organização.<br><br>- Controlar a entrada e saída de veículos, pessoas e cargas na empresa. | - Operar as funções de porteiro de acordo com a Classificação Brasileira de Ocupações de forma assertiva, colaborando com a segurança e funcionamento da empresa.<br><br>- Aplicar as normas de segurança e prevenção no controle de acesso de pessoas e veículos nas dependências das organizações.<br><br>- Observar as normas de segurança e prevenção no combate a incêndio. |

| | |
|---|---|
| Avaliar os resultados das medidas de segurança que estão em execução para diagnosticar possíveis falhas e propor soluções.<br>- Caracterizar as funções de porteiro de acordo com a Classificação Brasileira de Ocupações de forma assertiva, colaborando com a segurança e funcionamento da empresa.<br><br>- Planejar as ações diárias envolvendo o controle de acesso em portarias de variados tipos de organizações.<br><br>- Controlar emocionalmente o seu comportar-se em seus relacionamentos interpessoais valorizando o profissionalismo no trabalho em equipe.<br>- Respeitar os valores humanos e a diversidade. | - Conferir a documentação necessária para a liberação do acesso de pessoas e mercadorias na organização.<br><br>Detectar a existência de falhas no controle de acesso e na segurança de pessoas e mercadorias na organização.<br><br>Classificar e arquivar os documentos utilizados na portaria para eventuais consultas.<br><br>Aplicar a isonomia, equidade e cordialidade no atendimento ao público em geral.<br>Reconhecer os valores humanos e a diversidade. |

## III – BASES TECNOLÓGICAS

- O mercado de trabalho (Situação – Terceirização)

- Cultura, Ética, Cidadania e Responsabilidade Social

- Projeto de Vida

- Organização/Empresa (Definição e Principais Classificações)

- Estrutura Organizacional - Organograma – Poder X Autoridade

- Os processos de administração (Planejamento, Organização, Direção e Controle)

- Produtividade - Eficiência, Eficácia e Efetividade.

- Inteligência Emocional – Alfabeto Emocional – Tempos da Emoção

-Competências (CHA – Inter e Intrapessoal – As Competências Essenciais com destaque para a Comunicação, Negociação, Liderança, Administração do Tempo, Resiliência e Trabalho em Equipe)

- Etiqueta Profissional (Ética Profissional: Postura, Vestimenta, Higiene, Vocabulário, etc.)/ Marketing Pessoal

- Qualidade (Princípios, Aplicação ao Atendimento; 5S; 5W2H)

- Noções de Direito: Assédio; Racismo; Receptação; Violações (Confidencialidade e Segurança da Informação)

-Condomínios (Comerciais, Residenciais e Mistos – Áreas Comuns e Livres – Convenção e Regulamento Interno)

- Funções e Procedimentos de Portaria (CBO)

-Atendimento: Dicas de Atendimento: Escrito e Oral - Presencial e por Telefone) e Relacionamento

- Equipamentos de Escritório/Comunicação/Monitoramento/Segurança (Guaritas – Rádio Transmissores - Alarmes – Câmeras/CFTV – Portões – Cercas Elétricas - Cancelas - Iluminação - Biometria – Painéis de Controle, etc.)

-Legislação Trabalhista, Contratação (Salário/Remuneração - CTPS – FRE), Folha de Pagamento (HE, Férias, 13º Salário, FGTS) e Rescisão Contratual (Modalidades, Aviso Prévio, Seguro Desemprego)

-Qualidade de Vida no Trabalho.

## IV – ESTRATÉGIAS DE ENSINO

1. Exposição oral com uso da lousa e/ou data-show. Pesquisa na internet. Aplicação de exercícios relacionados aos conteúdos ministrados.

2. Apresentação de vídeos e Power Points relacionados com os conteúdos que estão sendo ministrados. Análise pelos alunos dos conteúdos apresentados objetivando desenvolver a habilidade de ouvir e falar.

3. Realização de exercícios em grupo ou individualmente sobre o conteúdo ministrado em sala de aula e em casa. Conclusão sobre os acertos e erros de cada grupo quanto às soluções propostas.

4. Visitas Técnicas objetivando constatar a teoria na prática.

## V – RECURSOS NECESSÁRIOS

Notebook, Lousa; Data-show; Internet; Tela para projeção; Softwares relacionados à área: DVD; TV. Lousa Digital, Pincéis para o quadro branco. Material didático (apostilas e exercícios de fixação), Biblioteca, Revistas/ Artigos de revistas, jornais e da internet selecionados em fontes confiáveis referente ao conteúdo das aulas.

## VI - AVALIAÇÃO

**a)Avaliação inicial**

Aplicação de questionário, desenvolvimento de temas dirigidos e outros instrumentos de sondagem contendo itens dos conteúdos básicos necessários ao curso, visando montar o perfil da sala (alunos) e adequar o plano estabelecido às características deste público.

**b) Avaliação Formativa**

Acompanhamento progressivo do aluno para o desenvolvimento das competências esperadas para fornecendo informações sobre o seu desempenho. É com a avaliação formativa que o aluno toma conhecimento dos seus erros e acertos e encontra estímulo para continuar os estudos de forma sistemática deverá acontecer na forma de prova objetiva, dissertativa, trabalhos em grupo e seminários durante o curso e nas datas estabelecidas no calendário escolar.As provas,trabalhos e seminários tem peso de 60 % sobre a nota de cada avaliação.As atividades realizadas em sala tem peso de 40% sobre cada avaliação.

**c) Avaliação Somativa**

Avaliação individual ou em duplas, ao final o curso, contemplando todo o conteúdo trabalhado, tendo como função básica a classificação dos alunos, sendo realizada ao final de um curso ou unidade de ensino. Classificando os estudantes de acordo com os níveis de aproveitamento.A nota final será a média aritmética das três avaliações propostas no regimento escolar.

## VII - BIBLIOGRAFIA

- CARVALHO, M.M. Gestão da Qualidade S. Paulo, 2004

- CHIAVENATO, Adalberto. Teoria Geral Administração, São Paulo Editora 6ª Edição

- COELHO, C.U. Ferreira. Introdução à Administração, Rio de Janeiro, 2º ed. Editora SENAC/DN, 1999.

- FAST, J. A linguagem do corpo. São Paulo; Martins Fontes, 1970.

- PILARES, Nanci. Atendimento ao Cliente: o recurso esquecido. São Paulo: Nobel,1989.

- ROSA Amanda Strausz, Rejane Leite, Porteiro e vigia: profissionais do mundo contemporâneo Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2014.

- SINCLAYR, Luiz – Organização e Técnica Comercial Introdução a Administração. São Paulo: Saraiva 19º ed. 2005.

- Apostila Segurança em Condomínio – Policia Militar do Estado de São Paulo.

- Sites especializados – HTTP://www.sindiconet.com.br HTTP://bastoscruz.com.br

- BARSANO, Paulo Roberto - Ética Profissional – São Paulo, SP; Érica, 2014.

- FAST, J. A linguagem do corpo. São Paulo; Martins Fontes, 1970.

- GODOY, José Elias de. Técnicas de Segurança em Condomínios, 2º ed. Editora SENAC, 2004.

- SOBRAL, Filipe/ PECI Alketa. Administração: teoria e prática no contexto brasileiro. – 2 – ed. – São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2013.

| VIII - CRONOGRAMA | |
|---|---|
| **01** | Apresentação do professor e dos alunos. Critérios de avaliação. Apresentação do conteúdo programático. Contrato Pedagógico. Avaliação de Impacto. |
| **02** | 1. Relações Interpessoais. 1.1 As sete inteligências 1.2 Inteligência emocional A) Inteligências intrapessoal B) Inteligências interpessoais; 1.3 O alfabeto emocional; 1.3.1 Os três tempos da emoção. |
| **03** | 2. Aspectos práticos e teóricos da função de porteiro de acordo com a Classificação Brasileira de Ocupações do MTE (CBO). Descrição 2.1 Formação e experiência; 2.2 Atividades dos Porteiros; a) orientar pessoas, b) zelar pela guarda patrimônio, c) controlar fluxo de pessoas, d) receber materiais e equipamentos, e) fazer manutenção simples, f) comunicar-se, g) demonstrar competência pessoais, h) recursos de trabalho. |
| **04** | 3. As empresas e seus funcionários Introdução 3.1 Conceitos de empresa e empresário, 3.2 Classificação das empresas e aspectos legais; 3.2.1 Constituição e forma jurídica das organizações; 3,2.2 Alguns tipos de sociedade comerciais existentes no Brasil: a) Sociedade Limitada - LTDA; b) Sociedade Anônima - S/A; c) Sociedade Cooperativa. |

| | |
|---|---|
| **05** | 3.3 Classificação das empresas A) Aspectos qualitativos, B) Tipo de atividade, C) Área de atuação; D) Tamanho: microempresa e empresa de pequeno porte; média empresa; macro empresa; E) Grau de propriedade. |
| **06** | 3.4 Princípios da Administração 3.4.1 Funções administrativas: A) Planejamento, B) Organização, C) Direção e D) Controle, 3.5 Estrutura das organizações; conceitos de A) Hierarquia e B) Organograma. 3.5.1 Tipos de organizações: A) Organização Linear; 3.5.1.1 Departamentalização definição e exemplos. 3.6 Conceitos de eficiência, eficácia. |
| **07** | 4. Comunicação 4.1 Definição; 4.2 Fases da Comunicação; 4.3 Comunicação não verbal; 4.4 Comunicação deixa de ser efetiva devido forças externas; 4.5 Comunicação entre as equipes de trabalho nas empresas; 4.6 Comunicação com os clientes: tipos de clientes x postura do porteiro. |
| **08** | 5. Marketing pessoal 5.1 Introdução; 5.2 Marketing pessoal; 5.2.1 Cuidados com o marketing pessoal; postura, em pé, parado, sentado, invista em você, ergonomia, vestimenta, higiene, vocabulário, etc. 5.2.2 Projeto de vida A) Importância do objetivo; b) Definindo objetivos; C) Planejamento. 5.2.3 5W e 1H. 5.3 Competências (CHA – Inter e Intrapessoal – As Competências Essenciais com destaque para a Comunicação, Negociação, Liderança, Administração do Tempo, Resiliência e Trabalho em Equipe) e Motivação. |
| **09** | 6. O papel do porteiro/vigia e sua função na organização de empresa 6.1 Introdução. 6.2 Serviços que caracterizam o trabalho do dia-a-dia dos porteiro/vigias.6.3 O Condomínio 6.3.1 Condomínios residenciais, comerciais ou mistos, |
| **10** | 6.4 A equipe da portaria do condomínio 6.4.1 Os espaços de atuação do profissional, 6.4.1.1 O condomínio se divide em áreas comuns e privativas. 6.4.2 Características do porteiro/vigia profissional 6.5 Regras do condomínio: Convenção e Regulamento Interno. |
| **11** | 6.6 O Serviço de Portaria 6.6.1 Segurança patrimonial A) Definição de Patrimônio B) Prevenção de roubos e assaltos nos condomínios- Instalações adequadas - Equipamentos de segurança - Principais cuidados que o porteiro deve ter: a) Recomendações para se evitar situações de risco. b) De olho no patrimônio alheio c) Disfarces mais comuns de ladrões de condomínios. |
| **12** | 6.6.2 Atividades do porteiro/vigia; Principais atividades relacionadas com esse serviço. A) Atendimento ao público - O porteiro ao falar com as pessoas deve: B) O uso dos elevadores. C) Anotações nos livros de controle: principais instrumentos de controle: $C_1$) Livro de ocorrências; $C_2$) Livro ou relação de visitantes; $C_3$) Livro ou fichas de fornecedores e prestadores de serviços do condomínio; $C_4$) Livro de sugestões e reclamações; $C_5$) Livro de protocolo; $C_6$) Controle de encaminhamento de correspondência. |
| **13** | 1ª Avaliação |
| **14** | 7. Atendimento Telefônico - Atendimento a Clientes: - Técnicas para agilizar o uso do telefone; - Os 10 toques da telefônica; - Boas maneiras ao telefone; - Falando ao telefone a) Caprichando na comunicação; b) Algumas maneiras práticas. |
| **15** | 8 . Prevenção e Proteção: 8.1. Estratégias de prevenção; 8.2. Proteção física; 8.3. Controle de acesso; - Algumas medidas usadas para controlar o acesso, a circulação e a saída de uma empresa: 8.4 Proteção perimetral; - A proteção perimetral (medidas): 8.5 Vigilância; 8.6 Sistemas de apoio e redundância; 8.7 Considerações gerais; - Outras medidas que podem ser tomadas: 8.8 Sistema Fonético - Código Q". |
| **16** | 9. Políticas da Empresa e Recursos Humanos. 9.1 Políticas de Proteção da empresa; 9.2. Práticas de contratação e desligamento; 9.3 Prevenção à violência no local de trabalho; 9.4 Treinamento e conscientização em proteção para funcionários e contratados; 9.5 Política de prestadores de serviço e contratados; 9.6 Colaboração interna; 9.7 Colaboração com entidades externas. |

| | |
|---|---|
| **17** | 10. Qualidade: Definição 10.1 Introdução -Programa "5S". 10.2 Origem 10.3 Objetivos; 10.4 O que é o Programa "5S". 10.4.1 O Programa "5S" e a Cidadania;10.4.2 O Programa "5S" na Empresa: - Comentários finais. 10.4.3 Kaizen - Definição; - Kaizen na empresa é um conceito que envolve: TQC – Total Quality Control (Controle Total da Qualidade); JIT – Just In Time KANBAN; CK – Círculo de KAIZEN; Plano de Sugestões; JIDOKA ; Trabalho em Equipe. |
| **18** | 11 Noções sobre Legislação Trabalhista: - Legisla-ção Trabalhista, Contratação (Salário/Remuneração - CTPS), Folha de Pagamento (HE, Férias, 13º Sa-lário, FGTS) e Rescisão Contratual (Modalidades, Aviso Prévio, Seguro Desemprego) |
| **19** | 11 Noções sobre Legislação Trabalhista:- Legislação Trabalhista, Contratação (Salario/Remuneração - CTPS), Folha de Pagamento (HE, Férias, 13º Salário, FGTS) e Rescisão Contratual (Modalidades, Aviso Prévio, Seguro Desemprego) |
| **20** | 11 Noções sobre Legislação Trabalhista: - Contratação (Salário/Remuneração - CTPS), Folha de Pagamento (HE, Férias, 13º Salário, FGTS) e Rescisão Contratual (Modalidades, Aviso Prévio, Seguro Desemprego) |
| **21** | 11 Noções sobre Legislação Trabalhista: - Contratação (Salário/Remuneração - CTPS), Folha de Pagamento (HE, Férias, 13º Salário, FGTS) e Rescisão Contratual (Modalidades, Aviso Prévio, Seguro Desemprego) |
| **22** | 12. Atividades da Portaria/Recepção nas empresas. A) Organizar informações a serem prestadas. - Consultar catálogo de produtos e serviços da empresa. - Identificar o espaço físico da empresa. - Consultar lista de profissionais e departamento da empresa, ramais internos e telefones externos. |
| **23** | - Interagir com os outros departamentos. - Consultar lista de horários de funcionamento das diversas atividades na empresa. - Controle de entrada e saída de mercadorias e registro de notas fiscais. |
| **24** | 2ª Avaliação |
| **25** | Observar normas internas de segurança. - Conferir identidade dos clientes e visitantes. - Notificar a segurança sobre a presença de pessoas estranhas. - Acionar alarme de segurança em caso de assalto. Acionar serviços públicos. - Requerer o número da funcional do visitado para a entrada do visitante. - Entregar o crachá de visitante na entrada. - Controlar a entrada e saída de equipamento dos visitantes. - Guardar volumes |
| **26** | Não divulgar informações sobre clientes. C) Organizar materiais de trabalho. Planejar o cotidiano: - Organizar malotes. - Distribuir malotes. - Imprimir relatórios de controle. - Participar de reuniões na troca de turnos. |
| **27** | - Atitudes adequadas do porteiro: - Noções de Direito: Assédio; Racismo; Receptação; Violações (Confidencialidade e Segurança da Informação). |
| **28** | D) Atividades diárias do porteiro que são igualmente importantes. - Cuidar da área da portaria. - Organizar o material da área de trabalho; Manter na portaria estoque necessário de material; Organizar documentos |
| **29** | D) Emergências: elevador parado; falta d'água; falta de energia elétrica; vazamento de gás; interfone quebrado. F) Cidadania. G) Ética Profissional.<br>H) Meio ambiente |
| **30** | 13. Medidas de Segurança. Saúde Ocupacional. 13.1 Noções gerais sobre segurança no trabalho. A) Higiene e Segurança do Trabalho; $A_1$) Higiene do trabalho; Objetivos; |
| **31** | $A_2$) Segurança do trabalho; 1) Conceito e Objetivos da Segurança do Trabalho; 2) Prevenção de acidentes; |
| **32** | Visita Técnica. |

| | |
|---|---|
| **33** | Elaboração do relatório da visita técnica. Continuação do item 3) Identificação das causas dos acidentes: $A_{2.1}$) Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT); - Estrutura do SESMT; - Atribuições dos profissionais do SESMT; - Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA); |
| **34** | Continuação do item 13: - Relatório anual do PCMSO; - Campanha Interna de Prevenção da AIDS (CIPAS); - Comissão Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho Rural – CIPATR. |
| **35** | Continuação do item 13: 13.2 A Segurança do trabalho e a CIPA. 13.3 Mapa de Riscos. 13.2.1 Riscos Ambientais: A) Tipos de Riscos e suas possíveis consequências |
| **36** | 14. Prevenção de Incêndio: pirâmide do fogo 14.1 Classificação do tipo de fogo. 14.2 Uso de equipamentos de combate a incêndio. 14.3 Execução de plano de evacuação do condomínio e áreas industriais em caso de sinistros. 14.4 Primeiros Socorros |
| **37** | Continuação: 14. Prevenção de Incêndio: pirâmide do fogo 14.1 Classificação do tipo de fogo. 14.2 Uso de equipamentos de combate a incêndio. 14.3 Execução de plano de evacuação do condomínio e áreas industriais em caso de sinistros. 14.4 Primeiros Socorros. 15. A busca pelo Emprego - Elaboração do Currículo Vitae - Procura de Emprego – Entrevista de emprego. |
| **38** | 3ª Avaliação do Semestre - final. |
| **39** | Comentários da 3ª Avaliação e Prova de Recuperação. Confraternização |
| **40** | Entrega notas finais |

| **Assinatura do(s) docente(s):** | **Assinatura do(a) Professor(a) Orientador(a) de Área:** | **Assinatura da Orientadora Pedagógica:** |
|---|---|---|
| FERNANDO SABINO DA SILVA | FERNANDO ELIAS BORGES | ANA REGINA PINHEIRO |
| **DATA:** | **DATA:** | **DATA:** |