

OA-NIH-08: 2002

HInstituto de
Hospitalidade

Rua Frei Vicente, 16 – Centro Histórico
CEP 40.025-130 – Salvador – BA
Tel.: (71) 320-0700
Fax: (71) 320-0702
E-mail: ih@odb.com.br

Orientações para Aprendizagem Porteiro

Apoio:

BANCO INTERAMERICANO
DE DESENVOLVIMENTO
(BID)

SEBRAE

ORIENTAÇÕES PARA APRENDIZAGEM:**PORTEIRO de hospedagem, restaurantes, casas de espetáculos e similares**

Estas orientações constituem-se em um complemento à Norma Nacional para Porteiro de meios de hospedagem, restaurantes, casas de espetáculo e similares (NIH-08:2002 – Rev.01) definida no âmbito do Programa de Certificação Profissional para o Setor de Turismo.

1. OCUPAÇÃO: Porteiro de meios de hospedagem, restaurantes, casas de espetáculos e similares

O porteiro ocupa-se, principalmente, de controlar a entrada e saída de pessoas em um estabelecimento, colaborar com a segurança, receber e encaminhar mensagens, prestar informações a clientes, orientar o fluxo e estacionamento de veículos e cuidar da integração do estabelecimento com a vizinhança.

2. PÚBLICO ALVO: profissionais que queiram se preparar para obter a Certificação da Qualidade na ocupação de Porteiro.

3. OBJETIVO GERAL: estas orientações para aprendizagem visam possibilitar:

- a auto-avaliação de profissionais favorecendo a identificação de pontos a serem considerados para a certificação da qualidade profissional;
- o contínuo auto-desenvolvimento, principalmente através da educação no trabalho e em outros contextos de ensino-aprendizagem;
- o desenvolvimento de programas para a capacitação, visando a preparação para a Certificação da Qualidade Profissional para o Setor de Turismo.

4. PRÉ-REQUISITOS PARA O PROFISSIONAL A SER AVALIADO: saber ler, escrever e efetuar as quatro operações aritméticas. Ter carteira de motorista (no caso de manobrar veículos).

5. BASES PARA A APRENDIZAGEM: a aprendizagem visando a divulgação da cultura da hospitalidade e a ampliação contínua da Qualidade Profissional para o Setor de Turismo, tem como base:

- o desenvolvimento integral do ser e da sua identidade cultural;
- a compreensão das diferenças individuais;
- a construção contínua e coletiva do saber;
- o foco nos resultados obtidos pela aplicação de competências: saber, saber fazer, saber ser e conviver, saber aprender;
- a ênfase no aprender fazendo;
- a ênfase no desenvolvimento do papel do educador;
- a preservação da saúde e do meio ambiente;
- o atendimento às novas exigências para a atuação ampla do profissional: crescente autonomia, iniciativa, atuação em equipe, criatividade, objetividade, flexibilidade para mudanças, capacidade para solução de problemas e criação de novas oportunidades;
- os valores humanistas e a compreensão dos aspectos sócio-culturais ligados, especialmente, ao setor de turismo;
- a formação do cidadão responsável, autônomo, participativo e solidário.

6. MÓDULOS FORMATIVOS

6.1 ITINERÁRIO FORMATIVO

MÓDULOS	PÁGINA	MÓDULOS PRÉVIOS NECESSÁRIOS
01. Informações Básicas sobre Turismo e Certificação	3	
02. Apresentação e Postura Profissional	5	Mod. 01
03. Comunicação e Expressão	7	Mod. 01
04. Convivência no Trabalho	9	Mod. 01
05. Serviços de Porteiro	11	Mod. 01, 02, 03, 04
06. Saúde e Segurança no Trabalho	15	Mod. 01, 02, 03, 04, 05
07. Qualidade no Atendimento	17	Mod. 01, 02, 03, 04, 05, 06
08. Simulado de Certificação de Competência	18	Mod. 01,02,03,04,05,06,07

6.2 CLASSIFICAÇÃO DOS MÓDULOS

Módulos Transversais: referem-se às competências (conhecimentos, habilidades e atitudes)

Informações Básicas sobre Turismo e Certificação;
Comunicação e Expressão;
Convivência no Trabalho;
Qualidade no Atendimento.

Módulos Básicos: referem-se às competências que servem de base ao desempenho de profissionais nesta ocupação

Apresentação e Postura Profissional;
Saúde e Segurança no Trabalho.

Módulos Específicos: expressam as competências técnicas e gestão exigidas ao profissional nesta ocupação

Serviços de Porteiro.

Módulo Complementar:

Simulado de Certificação de Competências

MÓDULO – 01: INFORMAÇÕES BÁSICAS SOBRE TURISMO E CERTIFICAÇÃO

OBJETIVO GERAL: analisar o estágio atual do desenvolvimento e perspectivas futuras do turismo mundial, nacional e regional, conhecendo os segmentos que o compõe, a necessidade de qualificação profissional no setor e a sua relação com a Certificação.

TEMPO ESTIMADO: 8 horas	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
<p>1. Identificar o turismo como setor chave para o desenvolvimento sócio-econômico-cultural mundial, nacional e regional.</p> <p>2. Conhecer os diferentes segmentos turísticos e identificar as necessidades de um trabalho conjunto.</p> <p>3. Distinguir as diferentes demandas dos visitantes e associá-las às expectativas do atendimento.</p> <p>4. Compreender o papel da Certificação Profissional na atualidade.</p>	<p>1.1 Identificar os fatores que propiciam o desenvolvimento do turismo.</p> <p>1.2 Identificar as novas tendências do desenvolvimento do turismo e suas repercussões nos meios de hospedagem.</p> <p>1.3 Analisar informações sobre o incremento do turismo como elemento de desenvolvimento econômico sustentável, social e cultural.</p> <p>1.4 Identificar a cidadania plena e responsável.</p> <p>2.1 Interagir com os outros profissionais, mantendo a qualidade dos serviços.</p> <p>3.1 Ser capaz de associar as distintas expectativas do cliente, à forma de atendimento de um profissional qualificado.</p> <p>4.1 Ter informações sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - histórico da Certificação Profissional no mundo e no Brasil; - importância da Certificação Profissional frente a inserção no mercado de trabalho. <p>4.2 Identificar a importância da certificação para a profissionalização do setor de turismo.</p> <p>4.3 Ter as informações básicas sobre a <i>Certificação Profissional</i> para o setor de turismo.</p>

<p>5. Identificar o perfil profissional requerido pelo mercado de trabalho do Setor de Turismo.</p>	<p>5.1 Ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - reconhecer as novas exigências profissionais na atualidade, em especial, no setor de turismo; - reconhecer a necessidade de atualizar conhecimentos e habilidades necessárias ao desempenho profissional; - identificar os aspectos da sua capacitação que exigem aprimoramento; - desenvolver atitudes necessárias ao desempenho profissional e evolução contínua na carreira.
---	---

CONTEÚDOS E EXPERIÊNCIAS:

- ✓ Desenvolvimento do turismo mundial, nacional e regional;
- ✓ Impactos no desenvolvimento sócio-econômico;
- ✓ Cidadania plena e responsável;
- ✓ Segmentos que compõem o setor de turismo e principais atividades;
- ✓ Aspectos naturais, culturais, históricos e artísticos;
- ✓ Novas tendências regionais: pólos turísticos, lazer e entretenimento;
- ✓ Os principais pólos turísticos;
- ✓ Novas exigências do mercado de trabalho;
- ✓ Certificação x inserção no mercado de trabalho;
- ✓ O papel da Certificação Profissional no Setor de Turismo e as principais atividades ligadas ao turismo;
- ✓ Distinguir e valorizar a importância do turismo como atividade econômica, social e cultural;
- ✓ Compreender a necessidade da profissionalização do setor;
- ✓ Compreender a categoria do estabelecimento e a qualidade exigida;
- ✓ Identificar elementos importantes para o auto-desenvolvimento.

REQUISITOS PARA OS MULTIPLICADORES:

Conhecer o turismo e o mercado de trabalho turístico;

Conhecer em profundidade a respectiva Norma Nacional para Certificação da Qualidade Profissional.

MÓDULO – 02: APRESENTAÇÃO E POSTURA PROFISSIONAL

OBJETIVO GERAL: atuar na portaria (meios de hospedagem, restaurantes, casas de espetáculos e similares), apresentando-se adequadamente, segundo os padrões pré-estabelecidos, éticos, de higiene pessoal e de etiqueta social.

TEMPO ESTIMADO: 12 horas	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
1. Apresentar-se de acordo com os requisitos de higiene pessoal aplicáveis à ocupação e procedimentos específicos do estabelecimento.	1.1 Em situações típicas da portaria, atender aos requisitos básicos de: <ul style="list-style-type: none"> - higiene corporal: cabelos, unhas; - utilização de perfumes, penteados e acessórios. 1.2 Usar vestuário adequado à ocasião, utilizando uniformes do estabelecimento. 1.3 Manter o vestuário conservado e limpo.
2. Ter comportamentos éticos diante dos fatos que envolvam clientes e colegas de trabalho.	2.1 Manter o sigilo e discrição em situações que envolvam a vida particular ou pública dos clientes. 2.2 Garantir o anonimato dos clientes. 2.3 Manter a discrição sobre a vida pessoal e profissional de colegas de trabalho.
3. Recepcionar os clientes, utilizando os padrões da etiqueta social.	3.1 Empregar o tratamento adequado ao contexto e ao cliente. 3.2 Atender aos clientes de maneira cordial, segundo padrões socialmente estabelecidos. 3.3 Atender aos clientes especiais, idosos e crianças, oferecendo o apoio necessário. 3.4 Manter a atenção e cordialidade com o cliente nas diversas atividades que envolva a portaria. 3.5 Em situação de pressão, manter-se de acordo com a etiqueta social no atendimento aos clientes.
4. Realizar serviços na portaria.	4.1 Adotar postura física adequada ao ficar em pé por longos períodos. 4.2 Adotar postura física adequada ao transportar peso (bagagens e outros objetos). 4.3 Auxiliar o cliente, se necessário, no transporte de bagagens, objetos e pequenas compras. 4.4 Identificar necessidades do cliente, resolvendo ou encaminhando soluções. 4.5 Garantir a satisfação do cliente.

CONTEÚDOS E EXPERIÊNCIAS:

- ✓ Ética profissional no contexto de trabalho;
- ✓ Apresentação pessoal e aparência na ocupação;
- ✓ Higiene pessoal aplicada à ocupação;
- ✓ Procedimentos para vestuário ou fardamento e utilização de acessórios;
- ✓ Etiqueta social para recepção de clientes;
- ✓ Resolver demandas envolvendo clientes especiais;
- ✓ Vestuário adequado à ocasião;
- ✓ Manter condições físicas necessárias à ocupação;
- ✓ Compreender e solucionar situações específicas que envolvam o cliente, mantendo o atendimento nos padrões da etiqueta social.

REQUISITOS PARA OS MULTIPLICADORES:

Experiência prática de no mínimo, um ano no conteúdo do módulo, com formação metodológica ou experiência docente;

Conhecer em profundidade a respectiva Norma Nacional para a Certificação da Qualidade Profissional.

MÓDULO – 03: COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

OBJETIVO GERAL: comunicar-se de forma clara e objetiva, facilitando o atendimento ao cliente e a atuação na equipe de trabalho.

TEMPO ESTIMADO: 12 horas	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
1. Expressar-se oralmente, de forma clara e articulada.	1.1 Empregar a gramática e o vocabulário adequado. 1.2 Transmitir, de forma clara e objetiva, mensagens, informações, solicitações dos clientes. 1.3 Empregar o tratamento adequado ao contexto e ao cliente. 1.4 Utilizar a entonação de voz adequada ao contexto.
2. Ler e seguir instruções vinculadas à portaria.	2.1 Ler dados de correspondências e documentos, evitando erros. 2.2 Realizar atividades, a partir de instruções.
3. Escrever mensagens simples sobre assuntos vinculados à portaria.	3.1 Ser capaz de escrever mensagens compreensíveis e com caligrafia legível. 3.2 Preencher, corretamente, os formulários.
4. Identificar, através da linguagem não verbal, possíveis necessidades dos clientes.	4.1 Ser capaz de reconhecer nos indícios não-verbais (olhar, gestos e outros sinais), possíveis demandas dos clientes, interpretando e facilitando a solução.
5. Expressar-se através da linguagem não-verbal para facilitar a solução de demandas do cliente.	5.1 Ser capaz de empregar a linguagem não-verbal (gestos, fisionomia, postura física).
6. Comunicar-se, de forma clara e precisa, com a equipe de trabalho.	6.1 Ser capaz de: <ul style="list-style-type: none"> - reconhecer a necessidade do cliente; - transmitir com objetividade (oral e/ou escrito) a necessidade do cliente à equipe de trabalho; - empregar o vocabulário adequado ao contexto.

CONTEÚDOS E EXPERIÊNCIAS:

- ✓ Concordância verbal e nominal (simples);
- ✓ Flexão de número e grau (simples);
- ✓ Emprego de pronomes pessoais, especialmente os de tratamento;
- ✓ Construção de frases;
- ✓ Processo de comunicação:
 - barreiras da comunicação;
 - aspectos culturais;
- ✓ Comunicação verbal, não-verbal e escrita com clareza;
- ✓ O contexto da comunicação;
- ✓ Ler e interpretar mensagens simples;
- ✓ Interpretar indícios não-verbais no processo de comunicação;
- ✓ Comunicar-se de forma clara e objetiva;
- ✓ Usar linguagem: verbal, não-verbal, escrita;
- ✓ Saber identificar pessoas alcoolizadas, drogadas e outros.

REQUISITOS PARA OS MULTIPLICADORES:

Formação em Língua Portuguesa, técnicas de comunicação e conhecimento de vocabulário técnico;

Conhecer em profundidade a Norma Nacional para Certificação da Qualidade Profissional.

OBSERVAÇÃO:

O participante deverá atender aos requisitos mínimos, necessários à ocupação, de leitura e escrita para participar do módulo.

MÓDULO 04 – CONVIVÊNCIA NO TRABALHO

OBJETIVO GERAL: atuar nas diversas atividades que envolvam contatos interpessoais (clientes e equipe de trabalho) facilitando as interações sociais e obtendo cooperação.

TEMPO ESTIMADO: 12 horas	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
<p>1. Atender aos clientes e ao público utilizando os elementos da percepção social para facilitar os processos de interação social.</p> <p>2. Atuar em situações que envolvam conflitos na portaria.</p> <p>3. Resolver situações fora dos procedimentos estabelecidos, demonstrando iniciativa.</p> <p>4. Ser empático nas situações de trabalho.</p>	<p>1.1 O atendimento é considerado satisfatório, quando demonstrar receptividade ao lidar com as diferenças individuais e culturais dos clientes.</p> <p>1.2 Em situações de portaria que envolvam pessoas especiais, demonstrar comportamentos, sem que preconceitos e estereótipos interfiram nas interações sociais.</p> <p>2.1 Em situações que envolva conflito, ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - manter o equilíbrio emocional; - analisar a situação; - buscar soluções para as situações de conflito; - identificar o grau de satisfação do cliente com a solução encontrada. <p>2.2 Relacionar-se com diferentes públicos em contexto de portaria (meios de hospedagem, restaurante, boite ou casas de espetáculo), identificando as suas necessidades.</p> <p>3.1 Em situações fora da rotina pré-estabelecida, ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - identificar a ocorrência: observar, ouvir, perguntar; - relacionar a outras experiências similares; - identificar a (s) pessoa (s) adequadas para resolver a situação. <p>4.1 Em situação que envolva a portaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> - identificar as necessidades dos clientes; - atender com prontidão as informações solicitadas pelos clientes; - ser cordial nos contatos com os clientes; - garantir a satisfação do cliente.
<p>5. Receber os pedidos dos clientes e transmitir aos responsáveis pelos serviços.</p>	<p>5.1 Diante das solicitações dos clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - identificar as necessidades e transmitir aos responsáveis pelo atendimento; - sugerir providências que facilitem o

<p>6. Cooperar e obter a cooperação da equipe de trabalho, valorizando a integração e participação de todos nos resultados.</p>	<p>atendimento; - demonstrar interesse e compromisso com a satisfação do cliente.</p> <p>6.1 Nas situações do contextos de trabalho: - participar das etapas de trabalho de outros colegas; - ter comportamento solidário frente as dificuldades de outros colegas; - antecipar-se e oferecer apoios que possam favorecer as situações.</p>
---	---

CONTEÚDOS E EXPERIÊNCIAS:

- ✓ Percepção social:
 - diferenças individuais;
 - distorção perceptiva: estereótipos, preconceitos;
- ✓ Comunicação Interpessoal;
- ✓ O papel da comunicação nos processos de interação:
 - resolução de conflito;
 - processo de tomada de decisão;
- ✓ Etapas do processo de tomada de decisão: observação, análise, escolha de ações e resolução;
- ✓ Processos grupais:
 - coesão, cooperação e competição;
 - clima grupal;
- ✓ Vivenciar situações inerentes ao contexto de trabalho, tendo como foco o cliente;
- ✓ Desenvolver estratégias para atuar em situações de pressão, de tempo e tensão emocional.

REQUISITOS PARA OS MULTIPLICADORES:

Experiência prática de no mínimo dois anos, em atividades grupais em contextos de trabalho;
Conhecer em profundidade a Norma Nacional de Certificação da Qualidade Profissional.

MÓDULO – 05: SERVIÇOS DE PORTEIRO

OBJETIVO GERAL: recepcionar o cliente, de acordo com os padrões do estabelecimento (meios de hospedagem, restaurantes, casas de espetáculo, boite ou similares), identificando necessidades e mediando interesses.

TEMPO ESTIMADO: 32 horas	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
1. Cuidar da área da portaria.	1.1 Ser capaz de: <ul style="list-style-type: none"> - providenciar ou realizar limpeza e higienização; - recolher objetos e utensílios; - providenciar cinzeiros, cestas de lixo e similares; - manter em condição agradável de uso o material da portaria. 1.1 Solicitar, quando necessário, consertos e reparos.
2. Recepcionar o cliente, verificando suas necessidades.	2.1 Acolher, com cordialidade, os clientes (individualmente ou em grupo), cumprimentando-o(s) e auxiliando-o (s) a descer do veículo. 2.2 Atender com cordialidade e assistir o(s) cliente(s) com necessidades especiais, idosos e crianças, oferecendo o apoio necessário. 2.3 Identificar a necessidade do cliente, segundo a natureza do estabelecimento. 2.4 Verificar se o cliente tem reserva. 2.5 Em situações que envolvam conflitos, ser capaz de: <ul style="list-style-type: none"> - apresentar alternativas de solução; - manter a segurança das pessoas envolvidas e do estabelecimento; - buscar soluções rápidas para as situações, mantendo o funcionamento adequado do estabelecimento; - evitar que as situações de conflito comprometam a imagem do estabelecimento.
3. Apoiar o cliente na área da portaria.	3.1 Ser capaz de informar sobre o estabelecimento: <ul style="list-style-type: none"> - localização das áreas/ setores internos; - horários de funcionamento; - serviços básicos; - outros serviços e produtos; - localização geográfica. 3.2 Encaminhar o cliente, de acordo com a

<p>4. Atuar como elo de ligação entre o cliente e os demais setores do estabelecimento.</p> <p>5. Cuidar do estacionamento de veículo.</p> <p>6. Controlar a entrada e saída de bagagem.</p>	<p>necessidade, para ser atendido por profissionais específicos do estabelecimento.</p> <p>3.3 Informar, quando solicitado, sobre serviços, atrações e outros eventos, bem como sobre reservas e preços.</p> <p>3.4 Informar sobre o estacionamento (próprio ou não) a ser utilizado.</p> <p>3.5 Providenciar a guarda de objetos e bagagens esquecidas.</p> <p>3.6 Providenciar transporte, conforme solicitação do cliente.</p> <p>3.7 Receber e anotar mensagem.</p> <p>3.8 Receber, mensagens e encomendas, e levar para a recepção.</p> <p>3.9 Providenciar utensílios, quando solicitado.</p> <p>3.10 Providenciar ou realizar pequenas compras, quando necessário.</p> <p>4.1 Identificar a necessidade do cliente.</p> <p>4.2 Encaminhar a solicitação para áreas, setores ou profissionais específicos.</p> <p>4.3 Acompanhar o andamento dos serviços solicitados, informando ao cliente.</p> <p>4.4 Em situações que envolvam pressões, tomar decisões, sendo capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - manter o equilíbrio; - estabelecer prioridades; - buscar solução para a situação; - garantir a satisfação do cliente. <p>5.1 Ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - preencher tíquetes; - instruir manobristas; - controlar a entrada e saída de veículos. <p>5.2 Dirigir veículos, apenas, estacionando e retirando do estacionamento.</p> <p>5.3 Receber as chaves dos clientes.</p> <p>5.4 Guardar as chaves em local adequado e cuidar da sua segurança.</p> <p>5.5 Entregar as chaves ao manobrista.</p> <p>5.6 Entregar as chaves do veículo, após verificar se é do próprio cliente.</p> <p>6.1 Ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - receber bagagem; - acomodar bagagem; - marcar bagagem; - transportar bagagem. <p>6.2 Transportar pesos e permanecer em pé por longos períodos, adotando técnicas para manter as condições físicas.</p> <p>6.3 Guardar a bagagem em depósito, cuidando da sua segurança.</p>
--	--

MÓDULO – 06: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

OBJETIVO GERAL: atuar nas diversas etapas do trabalho de portaria, maximizando a segurança e mantendo a privacidade dos clientes e do estabelecimento.

TEMPO ESTIMADO: 8 horas	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
<p>1. Operar sistemas de alarme (incêndio, roubo, falta de energia), garantindo as condições de segurança.</p> <p>2. Aplicar os procedimentos de segurança no controle do acesso de pessoas aos estabelecimentos, mantendo a segurança e privacidade dos clientes e do estabelecimento.</p> <p>3. Aplicar os procedimentos de segurança no controle de entrada e saída de veículos.</p>	<p>1.1 Manter o equilíbrio emocional frente as situações de emergência.</p> <p>1.2 Ter iniciativa para acionar rapidamente serviços, tais como: emergência do próprio estabelecimento; corpo de bombeiro; polícia; emergência de saúde.</p> <p>1.3 Ser capaz de operar, com rapidez, os seguintes equipamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - emergência de elevador; - incêndio; - energia. <p>2.1 Observar anomalias na portaria.</p> <p>2.2 Observar todas as pessoas na área de circulação (salão, recepção e similares).</p> <p>2.3 Buscar referências sobre pessoas suspeitas.</p> <p>2.4 Acionar emergência, quando necessário.</p> <p>2.5 Controlar a entrada de clientes.</p> <p>2.6 Controlar o acesso de acompanhantes, visitantes e público em geral.</p> <p>2.7 Impedir a entrada ou saída de pessoas, quando orientado.</p> <p>2.8 Informar, constantemente, ao serviço de segurança sobre o fluxo de pessoas, em especial sobre pessoas suspeitas.</p> <p>2.9 Manter-se em constante vigilância.</p> <p>2.10 Ser capaz de agir com rapidez e precisão em situações anormais.</p> <p>2.11 Prevenir e solucionar problemas, demonstrando iniciativa.</p> <p>3.1 Observar anomalias no acesso de veículos.</p> <p>3.2 Registrar a entrada e saída de veículos.</p> <p>3.3 Acionar a emergência, quando necessário.</p> <p>3.4 Manter-se em constante vigilância.</p> <p>3.5 Cuidar de objetos e utensílios no interior de veículos.</p> <p>3.6 Informar, constantemente, o serviço de segurança sobre as ocorrências que envolvam situações suspeitas e roubos.</p>

4. Realizar o trabalho de forma segura, evitando repercussões na sua saúde	4.1 Seguir os procedimentos operacionais referentes a ocupação. 4.2 Adotar postura física adequada, evitando o desgaste físico, ao ficar em pé , andando ou transportando objetos. 4.3 Manusear e transportar objetos, apresentando coordenação motora adequada.
--	--

CONTEÚDOS E EXPERIÊNCIAS:

- ✓ Procedimentos administrativos de segurança;
- ✓ Procedimentos de segurança do ambiente;
- ✓ Procedimentos administrativos sobre acesso de pessoas aos aposentos e à área social;
- ✓ Procedimentos administrativos sobre acesso de veículos;
- ✓ Procedimentos de primeiros socorros;
- ✓ Usar os sistemas operacionais de:
 - incêndio;
 - roubo;
 - falta de energia;
 - emergência de elevadores.
- ✓ Providenciar serviços, segundo orientação do estabelecimento;
- ✓ Manter condições físicas e de saúde adequadas a ocupação.

REQUISITOS PARA OS MULTIPLICADORES:

Experiência prática de no mínimo três anos no conteúdo do módulo, com formação metodológica ou experiência docente;
Conhecer em profundidade a Norma Nacional de Certificação da Qualidade Profissional.

MÓDULO – 07: QUALIDADE NO ATENDIMENTO

OBJETIVO GERAL: atuar na portaria, em conformidade com os padrões de qualidade do estabelecimento, visando proporcionar a satisfação do cliente.

TEMPO ESTIMADO: 08 horas	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
1. Realizar as atividades da portaria, segundo os princípios da qualidade no atendimento e garantindo a fidelidade do cliente.	1.1 Realizar todo o trabalho em conformidade com os procedimentos e normas do estabelecimento. 1.2 Aplicar os princípios da qualidade.
2. Identificar necessidades e expectativas dos clientes, garantindo a sua satisfação.	2.1 Ser capaz de antecipar-se às demandas dos clientes, oferecendo apoio, serviços e informações.
3. Identificar os problemas existentes no atendimento ao cliente e indicar solução.	3.1 Em situação de problema que envolva a portaria, ser capaz de: <ul style="list-style-type: none"> - ouvir reclamações e queixas; - manter o equilíbrio; - encaminhar solução, quando possível; - sistematizar a situação.
4. Avaliar a satisfação dos clientes e propor medidas para aprimorar serviços.	4.1 Ser capaz de: <ul style="list-style-type: none"> - perguntar e ouvir; - pesquisar a satisfação do cliente; - identificar aspectos críticos do atendimento.

CONTEÚDOS E EXPERIÊNCIAS:

- ✓ Qualidade no Atendimento – conceitos e princípios;
- ✓ Padrões e indicadores da Qualidade do Atendimento;
- ✓ Métodos de pesquisa de satisfação do cliente;
- ✓ Identificar necessidades e expectativas;
- ✓ Resolver problemas relacionados com a portaria;
- ✓ Ter postura ética e profissional.

REQUISITOS PARA OS MULTIPLICADORES:

Experiência prática de no mínimo três anos no conteúdo do módulo, com formação metodológica ou experiência docente e conhecimento dos princípios da qualidade no atendimento;

Conhecer em profundidade a Norma Nacional de Certificação da Qualidade Profissional.

MÓDULO – 08: SIMULADO DE CERTIFICAÇÃO DE COMPETÊNCIA

OBJETIVO GERAL: possibilitar a vivência de situações de avaliação tendo como base as normas nacionais de competência, visando a Certificação da Qualidade Profissional.

OBSERVAÇÕES:

- Este módulo poderá ser aplicado como pré e/ou pós-teste, bem como servir para treinar o profissional nos diversos tipos de avaliações a que será submetido quando participante do processo de Certificação da Qualidade Profissional.

Encontra-se em fase de elaboração as provas para a avaliação dos conhecimentos teóricos e práticos inerentes à ocupação.