PROGRAMA PEDAGÓGICO

INSTITUIÇÃO DE ENSINO	
RAZÃO SOCIAL:	CURSOS VIRTUAIS LTDA
NOME FANTASIA:	CURSOSVIRTUAIS.NET
CNPJ:	08.179.401/0001-62
REGISTRO ABED:	7734 - CATEGORIA INSTITUCIONAL

CURSO	
NOME:	AGENTE DE PORTARIA E RECEPÇÃO - FORMAÇÃO 7 EM 1
MODALIDADE:	CAPACITAÇÃO LIVRE OFERTA - EAD

Metodologia: O conteúdo do curso é disponibilizado ao aluno para estudo online em uma interface diagramada de fácil navegação AVA (Ambiente Virtual de Estudos). O acesso ao material é bastante intuitivo e proporciona uma experiência de interatividade no processo de aprendizagem a distância. O curso conta com a realização de atividade avaliativa ao término de cada aula/módulo e também realização da prova final.

Formato: O curso é ofertado de forma assíncrona e conta com atividades complementares síncronas, permitindo que o aluno organize seus estudos conforme sua disponibilidade. Os módulos de aprendizado são liberados de maneira assíncrona e progressiva, sendo necessário concluir cada etapa para avançar à seguinte. Complementarmente, o curso conta com atividade síncrona por meio do suporte em tempo real com o professor, disponível às terças e quintas-feiras, das 15h às 16h, na ferramenta de tira-dúvidas.

Tutoria e formas de interação: Os alunos recebem suporte de uma tutoria especificamente designada. A interação é realizada por meio do da Área do Aluno, no Ambiente Virtual de Estudos (AVA). A tutoria consiste na assistência didática, compartilhamento de informações, troca de experiências visando o melhor aproveitamento dos conteúdos estudados.

Prova final/Certificação: A prova final é quantitativa. A geração do certificado é condicionada à verificação de aproveitamento mínimo de 70% (setenta por cento) na prova final. O curso conta com ferramenta de avaliação de conteúdo (aprendizagem) correspondente à carga horária certificada.

Organização curricular: O curso apresenta organização curricular elaborada a partir de projetos pedagógicos específicos por uma equipe pedagógica multidisciplinar, que acompanha toda a concepção dos conteúdos.

Tecnologia de EAD/e-learning: Após a elaboração dos conteúdos é realizada a migração para o ambiente de estudos na área do aluno, que é um AVA otimizado para nossa plataforma de ensino.

Materiais didáticos: O conteúdo programático é desenvolvido com base em apostilas e outros materiais didáticos atualizados. Além do material de estudo, o aluno conta com diferentes ferramentas de aprendizagem, como grupo de estudos com tutor/professor, tira-dúvidas por inteligência artificial, atividades avaliativas ao longo das aulas e prova final para avaliação do aprendizado.

Interação e suporte administrativo: O curso conta – além do suporte de tutoria - com uma infraestrutura de apoio que prevê a interação entre alunos e professores/tutores; e alunos e equipe de apoio administrativo. Essa interação é garantida por meios eletrônicos e/ou por meio telefônico, conforme o caso. O Ambiente Virtual de Estudos (AVA) utilizado pela CURSOS VIRTUAIS LTDA é uma

plataforma proprietária, desenvolvida e atualizada permanentemente.

Sobre a instituição de ensino: A CURSOS VIRTUAIS LTDA é uma escola de educação à distância. Iniciamos nossas atividades em 2006 e contamos com mais de 500 mil alunos matriculados em diversos cursos. Além disso, somos associados da ABED - Associação Brasileira de Educação a Distância. Legalmente constituída inscrita no CNPJ 08.179.401/0001-62, atua com a idoneidade e credibilidade auxiliando diversos órgãos públicos e empresas privadas, além de milhares de profissionais, servidores públicos, estudantes e professores de todo o país.

ESTRUTURA DO CURSO - COMPONENTES CURRICULARES

NOME DA CAPACITAÇÃO: Agente de Portaria e Recepção - Formação 7 em 1

BASE LEGAL: CF/88, arts. 206, II, e 209; na LDB 9.394/96, arts. 39, § 2º, I, e 40; e no Decreto 5.154/2004, art. 3, em consonância com a Resolução CNE/CP 1/2021 (MEC), arts. 14 e 37, quanto à formação e aperfeiçoamento profissional.

OBJETIVO DE APRENDIZAGEM: Ao concluir o curso de Agente de Portaria e Recepção - Formação 7 em 1, o aluno deverá ser capaz de compreender as atribuições e responsabilidades relacionadas à portaria, recepção, fiscalização de loja, controle de acesso, vigilância preventiva, portaria escolar e zeladoria. Deverá aplicar procedimentos de atendimento ao público, comunicação profissional, registro de entradas e saídas e organização da rotina, adotando postura ética e adequada. Também deverá reconhecer riscos, ocorrências e atitudes suspeitas, compreender práticas de segurança patrimonial, condominial e prevenção de perdas, além de desenvolver conhecimentos sobre sistemas de segurança, relacionamento interpessoal e resolução de conflitos.

ATIVIDADES/AULAS:
1) Introdução
2) Qualidade no Atendimento da Portaria
3) Regras no Serviço de Porteiro
4) Operador CFTV - Sistemas Digitais e Analógicos
5) Sistemas de Controle de Acesso
6) Técnicas de recepção
7) Noções de Segurança Privada
8) Agente de Portaria Escolar
9) Profissão: Zelador
10) Fiscal de Loja
11) Segurança Condominial

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO DETALHADO:
Regras do serviço de porteiro
Segurança
Atribuições e responsabilidades
Características de comportamento profissional
Sugestões para melhorar a capacidade de comunicação
Recepção e portaria de edifícios
Controle de entrada e saída de pessoas e materiais
Sistema de elevadores
Recomendações
Guia de segurança
Disfarces dos ladroes

Consciência da Profissão
Relação Profissional de Trabalho
Responsabilidade da Função
Moralidade
Perfil da Profissão
Habilidades do Profissional de Portaria
Relações Humanas
Noções de Apresentação e Higiene Pessoal
Orientações para a Qualidade de Vida
Quanto às Doenças Sexualmente Transmissíveis (DST)
Aspectos operacionais
Segurança Física de Instalações
Sistemas Eletrônicos de Segurança
Sistemas de Comunicação
Alfabético fonético internacional
Código "Q" Internacional
Atribuições Básicas do Agente de Portaria
Técnicas de Segurança em Portarias
Procedimentos Básicos da Atuação na Função
Procedimentos em Caso de Identificação de Ocorrências
Procedimentos na Passagem do Serviço
Principais Deveres
Proibições Especiais
Procedimentos em Primeiros Socorros
Procedimentos de Prevenção e Combate a Incêndios
Recepcionista - Papel inovador na organização
Perfil ideal da recepcionista
Marketing pessoal
Etiqueta social
Ética profissional
Formas de arquivamento
Métodos de arquivamento
Comunicação
Processo da comunicação
Problemas de comunicação
Comunicação verbal e não-verbal
Processo de comunicação
Relacionamento intrapessoal
Relacionamento interpessoal
Relações interpessoais, social e profissional
Habilidades de relacionamento
Atendimento ao cliente
Qualidade de atendimento ao público
Etapas do atendimento
Atendimento telefônico
Código fonético
O bom atendimento
Atitudes catastróficas
Atitudes reativas
Atitudes reativas a estímulos positivos dos clientes
Atitudes ativas

Atitudes pró-ativas - Encantando o cliente
Tipos de clientes
Teoria da motivação de Maslow
Técnicas de atendimento telefônico
Segurança privada
Conceito
Complemento da segurança pública
Políticas
Terminologias
Atividades de segurança privada
Órgãos reguladores
Ministério da Justiça
CCASP
Departamento de Polícia Federal
Exército Brasileiro
Secretaria de Segurança Pública
Vigilante
Direitos
Deveres
Regulamento disciplinar
Apuração de suas condutas
Infrações administrativas que o segurança pode praticar em nome da empresa
Direito trabalhista
Contrato de trabalho
Demissão
Sindicatos
Convenções e acordos coletivos de trabalho
Processo na Justiça do Trabalho
O que é um fiscal de loja?
Postura de um fiscal de loja
Perfil profissional do fiscal de loja
Identificando atitudes suspeitas
Prevenção de furto em lojas
Realizando uma abordagem preventiva
Tecnologias de segurança
Prevenção de perdas
Comunicação no ambiente de trabalho
Furtos de funcionários
Tecnologia a favor da prevenção de perdas
Noções básicas de primeiros socorros
Noções de brigada de emergência
Relacionamento interpessoal
Excelência no atendimento ao cliente
Análise do perfil psicológico do cliente
Gestão de estoque
Código de defesa do consumidor
Fiscal de loja/piso
Importância do controle de acesso
Melhores práticas para o controle de acesso
A importância do registro de entrada e saída
Melhores práticas para o registro de entrada e saída

Interagindo com alunos
Interagindo com pais
Interagindo com a equipe escolar
Desafios e resolução de conflitos
Preparação antecipada
Agindo em situações de emergência
Lidando com situações de crise
Apoio pós-crise
Promovendo uma cultura de colaboração
Como os porteiros cooperam com a equipe escolar
Benefícios da cooperação
A Profissão
Conhecendo a Profissão
Condomínio
Funções dos Profissionais do Condomínio
Funções e Atribuições
Introdução
A Segurança Condominial
Infraestrutura
Equipamentos eletrônicos
Procedimentos
Papel do agente de portaria na segurança condominial
Noções de direito penal

DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE

CURSOS VIRTUAIS LTDA - CNPJ 08.179.401/0001-62
Assinatura eletrônica qualificada com certificado digital ICP-Brasil

Código: **30**

