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
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

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, o aluno deverá ser capaz de compreender as atribuições, responsabilidades e limites de atuação na portaria, adotando postura ética, apresentação adequada e comunicação cordial no atendimento presencial e telefônico. Deverá também identificar e aplicar procedimentos de controle de entrada e saída de pessoas, veículos e materiais, utilizando registros, sistemas de comunicação e recursos eletrônicos de segurança. Além disso, deverá reconhecer situações suspeitas e ocorrências, seguir rotinas de prevenção e passagem de serviço e desenvolver conhecimentos básicos sobre segurança patrimonial e do trabalho, primeiros socorros, prevenção e combate a incêndios, relações interpessoais e trabalho em equipe.

ATIVIDADES/AULAS:
1) Introdução
2) Aspectos da Profissão
3) Qualidade no Atendimento da Portaria
4) Regras no Serviço de Porteiro
5) Portaria e Controlador de Acesso
6) Regras de Segurança
7) Principais Procedimentos na Portaria
8) Relações Interpessoais
9) Operador CFTV - Sistemas Digitais e Analógicos

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO DETALHADO:
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
O que faz um profissional de atendimento portaria
A qualidade total no atendimento
O que devemos considerar ao iniciarmos um atendimento?
Postura no atendimento pessoal
Posturas de atendimento telefônico
Marketing pessoal
Relações interpessoais no mundo do trabalho
Ética profissional
Segurança patrimonial
O Condomínio
A Portaria
Atribuições do Porteiro
Ao Assumir o Posto
Os espaços de atuação do profissional
Principais cuidados
Segurança
Identificação dos Visitantes
Identificação de Prestadores de Serviço
Identificação de Entregadores de Mercadorias (pizzas, encomendas, etc.)
Controle de entrada e saída de veículos
Modos de acesso mais utilizados pelos ladrões para cometer delitos
Números de telefones úteis
Postura Comportamental
Você não pode...
Procedimentos de segurança recomendados para o condomínio edifício
Qualidades de um bom porteiro
Funções e atribuições
Entrada e saída de pessoas
Entrada e saída de material
Controle de entrada e saída de veiculos

Instrumentos para controle do trabalho
Perfil do porteiro
Rotinas de prevenção do porteiro
Como proceder em caso de assalto
Equipamentos
Central de interfone
Quadro disjuntor
Controle remoto / portão eletrônico
Bomba hidráulica
Cisterna
Caixa de gordura
Elevador
Gerador
Subestação de energia
Central de gás
Extintores
Iluminação
Noções básicas de direito penal
Crime
Tipos de crime
Gêneros de crime
Exija seus direitos e cumpra seus deveres
Saúde e segurança do trabalho
Princípios básicos de segurança do trabalho
Equipamento de proteção individual
Escolhendo o EPI
Conceitos gerais sobre segurança do trabalho
Emprego e mercado de trabalho
Como organizar um bom curriculo
Ética
Ética profissional
Relações interpessoais
Algumas palavrinhas de ouro das relações interpessoais
Formando bons hábitos
Hábito
Trabalho em equipe
Trabalho de equipe e de relacionamentos
Atender com qualidade
Qualidade com foco no cliente
Apresentação pessoal
O comportamento humano
Conhecendo a si próprio
Compreendendo os outros
Qualidade na convivência em grupo
Aptidões para boas relações
A percepção dos outros
Os dez princípios das relações interpessoais

DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE
CURSOS VIRTUAIS LTDA - CNPJ 08.179.401/0001-62

Assinatura eletrônica qualificada com certificado digital ICP-Brasil

Código: **40**

