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 SEGURANÇA
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 Segurança

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 Segurança, o aluno deverá ser capaz de compreender as principais atribuições e responsabilidades do profissional de portaria, aplicando procedimentos de controle de acesso, atendimento, comunicação, prevenção e segurança patrimonial. Também deverá desenvolver conhecimentos sobre identificação de visitantes, prestadores e veículos, sistemas de segurança e comunicação, primeiros socorros, prevenção e combate a incêndios, relações interpessoais, ética, resolução de conflitos, gerenciamento de crises e noções de defesa pessoal, contribuindo para uma atuação mais segura, organizada, responsável e profissional em ambientes residenciais, comerciais e institucionais.

ATIVIDADES/AULAS:
1) Introdução
2) Aspectos da Profissão
3) Qualidade no Atendimento da Portaria
4) Regras de Segurança
5) Regras no Serviço de Porteiro
6) Principais Procedimentos na Portaria
7) Portaria e Controlador de Acesso
8) Noções de Segurança Privada
9) Noções de Defesa Pessoal
10) Primeiros Socorros
11) Relações Interpessoais
12) Resolução e Gestão de Conflitos

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
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 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
A Defesa Pessoal
O Risco
O Triângulo do Risco
Os elementos do triângulo
O Conflito
A Pirâmide do Conflito
Níveis de Alerta
Código Branco
Código Amarelo
Código Laranja
Código Vermelho
Esquema Geral
Aumentar a segurança
Evitar o perigo
Tomar consciência do perigo
A Percepção
Os Esquemas Mentais
A Atenção
Locais de risco acrescido
Precauções de segurança
Nos deslocamentos diários (a pé)
Ao fazer exercício
Ao utilizar o carro
Nos caixas automáticos
Em locais de diversão
Em casa
Indivíduos perigosos
A escolha das vítimas

Sinais de que foi selecionado como vítima
Vítimas mais prováveis
Uma vítima difícil
Quando não é possível evitar “o risco”
Submissão, assertividade, agressividade
Ego e orgulho, o inimigo interno
Criando uma barreira
Quando não restam alternativas
Medo, um aliado ancestral e um inimigo moderno
Como funciona o medo
A reação de fuga ou luta
A ação da adrenalina
Interpretar os efeitos da adrenalina
O confronto eminente
Quando lutar é inevitável
Lutar pela sobrevivência
Determinação
Regras para sobreviver ao confronto
Durante o confronto
Múltiplos atacantes
Após o confronto
Enquadramento legal
Atos ilícitos
Excludente de ilicitude
Legitima defesa
Requisitos necessários à legítima defesa
Excesso de legítima defesa
Legitima defesa putativa
Introdução aos Primeiros Socorros
Legislação Pertinente
Abordagem da Vítima
Cenário do Socorro
Avaliação Primária em Pacientes Clínicos (AMLS)
Avaliação Secundária (PHTLS)
Técnicas de Abertura das Vias Aéreas
Estado de Choque
Convulsões
AVE (Acidente Vascular Encefálico)
Infarto Agudo do Miocárdio
Ferimentos e Hemorragia
Fraturas, Luxações, Contusões e Imobilizações
Queimaduras
Engasgamento
Emergências Clínicas
Massagem Cardíaca - RCP (Ressuscitação Cardiopulmonar)
Envenenamento e Intoxicação
Insolação
Picadas e Ferroadas de Animais Peçonhentos
Choque Elétrico
Gestão de Conflitos
Identidade Pessoal

Teorias da Comunicação
Formas de Comunicação
Ruídos na Comunicação
Comunicação Alienante e Não Violenta
Observação
Sentimento
Necessidade
Pedido
Receber com Empatia
Comportamento em Situações de Estresse
Relacionamentos Interpessoais
Comportamento Humano no Trabalho
Prevenção de Situações de Estresse
Clima Organizacional
Escuta Ativa
Clima Organizacional
Como Identificar Conflitos
Conceituação de Conflitos
Diagramas e Tabelas para Mapeamento de Conflitos
Nem Todo Conflito é Ruim
Conceitos de Conflito
Principais Causas dos Conflitos
Causas de Conflitos em Geral
Causas de Conflitos Organizacionais
Como Administrar Conflitos
Comparação das Diversas Formas de Administração de Conflitos
A Necessidade da Mediação
Diferentes Áreas de Utilização do Processo de Mediação
Requisitos para a Mediação de Conflitos
As Técnicas e Etapas da Mediação de Conflitos
Mediação em um Contexto Organizacional

DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE

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

Código: **420**

ASSINATURA ELETRÔNICA QUALIFICADA
ITI Instituto Nacional de Tecnologia da Informação
Conforme MP 2.200-2/01 e Lei 14.063/20
ICP Brasil