

Ementa do Curso: Porteiro

Carga horária total: 40 horas

Organização sugerida: 4 módulos de 10 horas cada

Ementa

Estudo introdutório da atuação profissional do porteiro em ambientes residenciais, comerciais, empresariais, públicos e institucionais, considerando sua evolução histórica, perfil profissional, responsabilidades, normas de conduta, legislação trabalhista aplicada, segurança no trabalho, sigilo, zelo pelo patrimônio e relacionamento interpessoal. Desenvolvimento de conhecimentos sobre controle de acesso, tecnologias de segurança, equipamentos de monitoramento, sistemas biométricos, cartões de acesso, interfones, vídeo porteiros, alarmes, registro de visitantes, gestão de pessoas e veículos, rondas, observação, análise de riscos e resposta a incidentes. Abordagem das práticas de atendimento ao público, comunicação assertiva, postura ética, apresentação pessoal, mediação de conflitos, organização de tarefas, gestão do tempo, atuação em situações emergenciais, procedimentos especiais, correspondências, encomendas, controle de chaves e aperfeiçoamento profissional contínuo.

Objetivo geral

Capacitar o estudante para compreender os fundamentos, responsabilidades e práticas essenciais da atuação do porteiro, desenvolvendo conhecimentos básicos sobre segurança, controle de acesso, atendimento ao público, postura profissional, organização do trabalho e procedimentos operacionais em diferentes ambientes de atuação.

Objetivos específicos

Compreender a evolução histórica da profissão de porteiro e sua importância para a segurança, manutenção da ordem, convivência e atendimento em edifícios residenciais, comerciais e públicos.

Identificar o perfil profissional esperado do porteiro, considerando responsabilidade, confiabilidade, comunicação, atenção aos detalhes, discrição, ética, capacidade de resolver problemas e familiaridade com tecnologias de segurança.

Reconhecer direitos, deveres, normas trabalhistas, segurança no trabalho, uso de EPIs, treinamentos, sigilo, zelo pelo patrimônio, cumprimento de normas internas e respeito às hierarquias.

Conhecer equipamentos e tecnologias utilizados no controle de acesso e na vigilância, como cartões magnéticos, RFID, biometria, códigos de acesso, senhas, interfones, vídeo porteiros, travas eletromagnéticas, catracas, sistemas de registro, comunicação e alarmes.

Aplicar noções de vigilância, monitoramento, observação atenta, identificação de padrões de comportamento, escuta ativa, rondas, patrulhamento, análise de riscos e resposta a incidentes.

Compreender procedimentos de identificação, cadastro, autorização, acompanhamento e registro de visitantes, bem como a gestão de acesso de pessoas e veículos.

Desenvolver práticas de comunicação, atendimento, recepção, educação no trato com o público, resolução de problemas, atendimento a reclamações e mediação de conflitos.

Reconhecer a importância da postura profissional, apresentação pessoal, comportamento ético, confidencialidade, imparcialidade e organização no exercício da função.

Planejar rotinas, organizar tarefas, utilizar ferramentas de acompanhamento, priorizar ações e administrar o tempo em situações comuns e emergenciais.

Diferenciar as rotinas e desafios da atuação do porteiro em ambientes residenciais, empresariais, comerciais, públicos e institucionais.

Compreender procedimentos especiais relacionados à gestão de correspondências e encomendas, armazenamento seguro, entrega ao destinatário, itens não reclamados, controle de chaves e abertura de portas.

Valorizar a atualização profissional, o treinamento contínuo em segurança, o desenvolvimento de carreira e a adaptação a novas tecnologias e demandas da profissão.

Conteúdo programático

Módulo 1 — Introdução e Fundamentos do Trabalho de Porteiro

Carga horária: 10 horas

Estudo da história e evolução da profissão de porteiro, desde suas origens em sociedades antigas até sua profissionalização em contextos urbanos modernos. Compreensão do papel atual do porteiro, que vai além da abertura e fechamento de portas, envolvendo segurança, atendimento, mediação de conflitos, resposta a situações inesperadas e uso de tecnologias de vigilância e controle de acesso. Análise do perfil profissional do porteiro, com ênfase em responsabilidade, confiabilidade, comunicação, habilidades interpessoais, observação, atenção aos detalhes, discrição, ética e capacidade de resolver problemas.

Abordagem das normas e regulamentações aplicadas ao trabalho do porteiro, incluindo legislação trabalhista, registro em carteira, jornada de trabalho, intervalos, descanso, adicional noturno, férias, 13º salário, acordos e convenções coletivas. Estudo dos deveres profissionais, como cumprimento de normas internas, sigilo, confidencialidade, zelo pelo patrimônio e respeito às hierarquias. Introdução às normas de segurança no trabalho, ambiente seguro, fornecimento e uso de EPIs, treinamentos e capacitação.

Estudo das ferramentas e tecnologias utilizadas na portaria, com foco em equipamentos de controle de acesso, cartões magnéticos e de proximidade, RFID, biometria, códigos de acesso, senhas, interfonos, vídeo porteiros, travas eletromagnéticas, catracas, sistemas de monitoramento e registro. Abordagem das tecnologias de vigilância, comunicação e sistemas de alarme como recursos de apoio à segurança, à prevenção de acessos não autorizados e à eficiência operacional do porteiro.

Módulo 2 — Técnicas de Segurança e Vigilância

Carga horária: 10 horas

Estudo das técnicas de vigilância e monitoramento aplicadas à atuação do porteiro, com ênfase na observação atenta e contínua, identificação de padrões de comportamento, reconhecimento de anormalidades, uso de câmeras, monitores e sistemas de controle de acesso. Desenvolvimento de noções de escuta ativa, rondas, patrulhamento e inspeção de áreas vulneráveis, considerando portas, janelas, objetos fora do lugar e sinais de comprometimento da segurança.

Abordagem da análise de riscos, identificação de perigos potenciais, avaliação de probabilidade e impacto, monitoramento contínuo e preparação para resposta a incidentes. Estudo dos procedimentos de controle de acesso, identificação e cadastro de visitantes, verificação de documentos, registro de

informações, captura de imagem, autorização de entrada, emissão de credenciais ou cartões temporários, orientação sobre normas de segurança, acompanhamento de visitantes, devolução de credenciais e registro de saída.

Estudo da gestão de acesso de pessoas e veículos, com uso de sistemas biométricos, cartões de acesso, controle de áreas restritas, registros de entrada e saída, monitoramento em tempo real, identificação de veículos, controle de estacionamento e tecnologias de acesso. Abordagem da prevenção e resolução de conflitos, identificação precoce de tensões, construção de relacionamentos positivos, estabelecimento de regras claras, escuta ativa, comunicação não violenta, neutralidade, imparcialidade, facilitação do diálogo e busca de soluções pacíficas.

Módulo 3 — Atendimento ao Público e Postura Profissional

Carga horária: 10 horas

Estudo das técnicas de atendimento e recepção, considerando o porteiro como primeiro ponto de contato de moradores, visitantes e funcionários. Desenvolvimento de práticas de cortesia, simpatia, comunicação clara e eficiente, postura profissional, resolução de problemas, discrição e confidencialidade. Abordagem dos procedimentos de recepção, identificação e registro de visitantes, orientação e direcionamento, gestão de espera, comunicação com moradores ou funcionários, acompanhamento e despedida.

Estudo da comunicação assertiva e da educação no atendimento, com foco na expressão clara, direta e respeitosa, prevenção de mal-entendidos, escuta ativa, uso adequado do tom de voz, estabelecimento de limites e atendimento educado. Abordagem da resolução de problemas e atendimento a reclamações, incluindo identificação rápida da situação, análise de opções,

implementação de soluções, empatia, documentação da reclamação e acompanhamento posterior.

Estudo da postura profissional e ética, com ênfase na apresentação pessoal, uso adequado do uniforme, higiene, imagem profissional, integridade, honestidade, imparcialidade, justiça, respeito, confidencialidade e conduta ética no ambiente de trabalho. Desenvolvimento de noções de gestão do tempo e organização, com estabelecimento de rotinas, uso de agendas, checklists ou aplicativos, flexibilidade no planejamento, reação imediata em emergências, priorização de ações, coordenação, delegação, foco, revisão contínua e otimização dos recursos disponíveis.

Módulo 4 — Cenários Específicos e Aperfeiçoamento

Carga horária: 10 horas

Estudo da atuação do porteiro em diferentes ambientes, incluindo o contexto residencial, empresarial, comercial, público e institucional. No ambiente residencial, abordagem do controle de acesso, monitoramento de câmeras, recepção, atendimento ao público, supervisão de áreas comuns, gestão de emergências, gestão de conflitos, privacidade, situações inesperadas, pressão, expectativas e turnos de trabalho. No ambiente empresarial e comercial, estudo do controle de acesso, segurança, atendimento, monitoramento de câmeras e alarmes, coordenação de entregas e logística, assistência em eventos corporativos, fluxo intenso de pessoas, diversidade de interações, imagem corporativa, conflitos, situações inesperadas e adaptação a tecnologias.

No contexto de edifícios públicos e instituições, abordagem do controle rigoroso de acesso, atendimento ao público, orientação sobre serviços e departamentos, monitoramento de áreas sensíveis, resposta a emergências, manutenção da ordem e disciplina, gestão de alto volume de pessoas,

mediação de conflitos, adaptação a procedimentos específicos, pressão, expectativas e preservação da imagem institucional.

Estudo da atualização e aperfeiçoamento profissional, incluindo cursos, certificações adicionais, treinamento contínuo em segurança, primeiros socorros, evacuação, combate a incêndios, gestão de crises, uso de tecnologias de segurança e desenvolvimento de carreira. Abordagem dos procedimentos especiais, com foco em gestão de correspondências e encomendas, recepção, registro, armazenamento seguro, notificação do destinatário, entrega e confirmação, procedimentos em caso de ausência, itens não reclamados, controle de chaves, empréstimo, manutenção, substituição, abertura de portas e procedimentos em situações de alta segurança.

The logo for Portal IDEA .com.br is centered on the page. It consists of the text 'Portal' in a large, light grey sans-serif font, 'IDEA' in a larger, bold, light grey sans-serif font, and '.com.br' in a smaller, light grey sans-serif font below it. The logo is overlaid on a large, light blue, 3D-style hexagonal graphic that is composed of several smaller, darker blue hexagons.