

EMENTA DO CURSO: AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS

Carga horária total: 40 horas

Modalidade: Curso livre de formação básica e introdutória

Área de formação: Serviços Gerais, Limpeza, Conservação e Apoio Operacional

Ementa

O curso **Auxiliar de Serviços Gerais** tem como finalidade proporcionar formação básica e introdutória para atuação em atividades de limpeza, conservação, organização, higienização e apoio operacional em diferentes ambientes institucionais, comerciais, residenciais e de trabalho. A formação contempla os fundamentos da profissão, as responsabilidades do auxiliar, a importância da postura ética, da comunicação, da atenção aos detalhes, da proatividade e da colaboração no ambiente profissional. Também aborda noções de higiene e segurança no trabalho, uso de Equipamentos de Proteção Individual, prevenção de acidentes, aplicação correta de produtos de limpeza, técnicas de limpeza geral, pesada e de manutenção, conservação de superfícies e pisos, cuidados com áreas molhadas, banheiros, áreas externas, equipamentos, ferramentas e resíduos.

O curso também desenvolve competências relacionadas à limpeza de vidros e superfícies especiais, atendimento ao cliente interno e externo, comunicação eficiente, controle e prevenção de pragas, gestão do tempo, produtividade, crescimento profissional, ergonomia, saúde física, manejo do estresse e equilíbrio entre vida pessoal e profissional. O conteúdo foi estruturado a partir dos módulos das apostilas anexadas, que apresentam o papel do Auxiliar de Serviços Gerais na manutenção de ambientes limpos, seguros, organizados, saudáveis e produtivos.

Objetivo geral

Capacitar o estudante para compreender e executar, em nível básico e introdutório, atividades relacionadas à limpeza, conservação, organização, higienização, segurança, manutenção simples, gestão de resíduos e apoio operacional, desenvolvendo postura profissional, responsabilidade, atenção aos detalhes, comunicação adequada e cuidados com a saúde e o bem-estar no ambiente de trabalho.

Objetivos específicos

- Compreender o papel, as atribuições, responsabilidades e competências essenciais do Auxiliar de Serviços Gerais.
- Reconhecer a importância da limpeza, da conservação e da organização dos ambientes para a saúde, segurança, bem-estar e produtividade.
- Identificar princípios básicos de higiene e segurança no trabalho, incluindo riscos físicos, químicos e ergonômicos.
- Aplicar noções sobre uso adequado de Equipamentos de Proteção Individual e prevenção de acidentes.
- Diferenciar os tipos de limpeza geral, pesada e de manutenção, relacionando produtos, técnicas e finalidades.
- Conhecer produtos de limpeza, suas aplicações, formas seguras de manuseio, conservação e armazenamento.
- Desenvolver noções de limpeza de banheiros, áreas molhadas, áreas externas, jardins, vidros, pisos e superfícies especiais.
- Compreender procedimentos básicos de manutenção preventiva de equipamentos e ferramentas de limpeza.

- Reconhecer práticas adequadas de coleta seletiva, reciclagem, descarte de resíduos perigosos e redução de resíduos.
- Identificar pragas comuns e compreender métodos de controle físico, químico, biológico e gestão integrada de pragas.
- Desenvolver atitudes de atendimento cordial, comunicação clara, escuta ativa, empatia, trabalho em equipe e resolução de conflitos.
- Aplicar noções de gestão do tempo, produtividade, organização do trabalho diário e definição de prioridades.
- Refletir sobre carreira, capacitação contínua, desenvolvimento profissional e oportunidades de crescimento na área.
- Compreender a importância da ergonomia, da saúde física, do manejo do estresse e do equilíbrio entre vida pessoal e profissional.

Conteúdo programático por módulos

Módulo 1 — Fundamentos do Auxiliar de Serviços Gerais

Carga horária: 10 horas

Estudo introdutório sobre a profissão de Auxiliar de Serviços Gerais, seu papel nos ambientes de trabalho e sua importância para a organização, limpeza, manutenção, segurança e bem-estar dos espaços. O módulo aborda as principais tarefas do profissional, como limpeza e conservação de ambientes internos e externos, organização de espaços, manutenção básica de equipamentos, gestão de resíduos e apoio em atividades operacionais. Também contempla habilidades e competências necessárias à função, como atenção aos detalhes, proatividade, boa comunicação e resistência física.

O módulo inclui ainda noções de ética, comportamento profissional, responsabilidade, relações interpessoais, colaboração e trabalho em equipe. Apresenta princípios básicos de higiene e segurança no trabalho,

identificação de riscos, uso de EPIs, procedimentos de segurança, prevenção de acidentes e cuidados no manuseio de produtos de limpeza. Também introduz os tipos de limpeza — geral, pesada e de manutenção —, além do uso de produtos como detergentes, desinfetantes, limpadores multiuso, desengordurantes, limpadores ácidos, produtos para vidros e sanitizantes.

Conteúdos:

- Papel e importância do Auxiliar de Serviços Gerais.
- Tarefas e responsabilidades profissionais.
- Limpeza, conservação e organização de ambientes.
- Manutenção básica de equipamentos e ferramentas.
- Gestão de resíduos e apoio operacional.
- Habilidades profissionais: atenção, proatividade, comunicação e resistência física.
- Ética, comportamento profissional e relações interpessoais.
- Trabalho em equipe e resolução de conflitos.
- Noções de segurança no trabalho.
- Identificação de riscos físicos, químicos e ergonômicos.
- Uso de Equipamentos de Proteção Individual.
- Prevenção de acidentes e procedimentos de segurança.
- Tipos de limpeza: geral, pesada e de manutenção.
- Produtos de limpeza e suas aplicações.
- Técnicas básicas de limpeza de superfícies e pisos.

Módulo 2 — Técnicas Avançadas de Limpeza, Manutenção e Gestão de Resíduos

Carga horária: 10 horas

Aprofundamento das práticas de limpeza e manutenção em áreas específicas, com foco em banheiros, áreas molhadas, cozinhas, vestiários, áreas externas e jardins. O módulo aborda procedimentos de preparação, remoção de lixo, limpeza de superfícies, pias, torneiras, vasos sanitários, pisos, rejuntas, azulejos, ralos e drenos, com atenção à desinfecção, desodorização, ventilação, uso adequado de produtos e prevenção de escorregões e contaminações.

Também contempla manutenção preventiva de equipamentos de limpeza, inspeção regular, limpeza e higienização dos equipamentos, lubrificação, substituição de peças, testes de funcionamento e registro de manutenção. Inclui ainda armazenamento e conservação de produtos de limpeza, bem como gestão de resíduos, coleta seletiva, reciclagem, identificação e sinalização de recipientes, descarte de resíduos perigosos, uso de EPIs no manuseio desses materiais e práticas de sustentabilidade e redução de resíduos.

Conteúdos:

- Limpeza de banheiros e áreas molhadas.
- Preparação de materiais e uso de EPIs.
- Remoção de lixo e higienização de superfícies.
- Limpeza de pias, torneiras, vasos sanitários e pisos.
- Desinfecção, desodorização e prevenção de contaminações.
- Limpeza de cozinhas, vestiários, rejuntas, azulejos, ralos e drenos.

- Cuidados com ventilação, produtos e superfícies.
- Limpeza de áreas externas, calçadas, pátios, estacionamentos e jardins.
- Jardinagem básica e conservação de áreas externas.
- Manutenção preventiva de equipamentos de limpeza.
- Inspeção, higienização, lubrificação, substituição de peças e testes.
- Registro de manutenção e conservação de ferramentas.
- Armazenamento e conservação de produtos de limpeza.
- Coleta seletiva, reciclagem e separação de resíduos.
- Resíduos recicláveis, orgânicos e perigosos.
- Descarte seguro, sinalização, EPIs e destinação final.
- Sustentabilidade e redução de resíduos.

Módulo 3 — Operações e Procedimentos Específicos

Carga horária: 10 horas

Estudo de procedimentos específicos relacionados à limpeza de vidros, superfícies especiais, atendimento ao cliente, comunicação e controle de pragas. O módulo aborda técnicas para limpeza de vidros, escolha de produtos, ferramentas adequadas, métodos de aplicação, cuidados com vidros altos ou de difícil acesso e prevenção de manchas. Também contempla cuidados com vidros temperados, laminados, com películas e superfícies delicadas, como mármore, granito, porcelanato, espelhos e móveis de madeira fina.

Na dimensão relacional, o módulo trabalha atendimento ao cliente interno e externo, comunicação clara e objetiva, escuta ativa, empatia, cordialidade,

profissionalismo, trabalho em equipe e resolução de conflitos. Também apresenta identificação de pragas comuns, como baratas, ratos, camundongos, formigas, cupins e mosquitos, além de métodos de controle físico, químico, biológico e Gestão Integrada de Pragas, com ênfase na higienização preventiva dos ambientes.

Conteúdos:

- Técnicas de limpeza de vidros.
- Produtos e ferramentas para limpeza de vidros.
- Uso de panos de microfibra, rodos, esponjas e escovas.
- Métodos de limpeza para evitar manchas e marcas.
- Cuidados com vidros altos ou de difícil acesso.
- Prevenção de manchas e acúmulo de sujeira.
- Cuidados com vidros temperados, laminados e com películas.
- Limpeza de superfícies delicadas.
- Cuidados com mármore, granito, porcelanato, espelhos e madeira fina.
- Atendimento ao cliente interno e externo.
- Comunicação clara, objetiva e eficiente.
- Escuta ativa, empatia e cordialidade.
- Trabalho em equipe e resolução de conflitos.
- Identificação de pragas comuns.
- Baratas, roedores, formigas, cupins e mosquitos.
- Métodos de controle físico, químico e biológico.
- Gestão Integrada de Pragas.

- Higienização preventiva para controle de pragas.

Módulo 4 — Desenvolvimento Profissional, Produtividade, Saúde e Bem-Estar

Carga horária: 10 horas

Desenvolvimento de competências pessoais e profissionais para melhoria do desempenho no trabalho do Auxiliar de Serviços Gerais. O módulo aborda gestão do tempo, produtividade, organização do trabalho diário, planejamento antecipado, uso de ferramentas de organização, divisão de tarefas, manutenção do espaço de trabalho organizado e técnicas como Método Pomodoro, Regra dos Dois Minutos, Time Blocking, automatização de tarefas repetitivas e Matriz de Eisenhower.

O módulo também contempla crescimento e desenvolvimento na carreira, plano de carreira, autoavaliação, estabelecimento de metas, pesquisa de oportunidades, plano de ação, capacitação contínua, atualização profissional, aprendizagem no local de trabalho e possibilidades de crescimento na área de serviços gerais. Por fim, aborda saúde e bem-estar no trabalho, ergonomia, postura adequada, uso correto de equipamentos, pausas regulares, hidratação, alimentação adequada, manejo do estresse, organização, busca de apoio e equilíbrio entre vida pessoal e profissional.

Conteúdos:

- Gestão do tempo e produtividade.
- Organização do trabalho diário.
- Planejamento antecipado das tarefas.
- Uso de agendas, planners e aplicativos de organização.
- Divisão de tarefas em etapas menores.

- Organização do espaço de trabalho.
- Técnicas de produtividade: Pomodoro, Regra dos Dois Minutos e Time Blocking.
- Automatização de tarefas repetitivas.
- Gestão de prioridades e Matriz de Eisenhower.
- Prevenção da procrastinação.
- Flexibilidade e adaptação diante de imprevistos.
- Plano de carreira para Auxiliares de Serviços Gerais.
- Autoavaliação, metas e plano de ação.
- Capacitação e atualização profissional.
- Oportunidades de crescimento na área.
- Ergonomia e cuidados com a saúde física.
- Postura adequada, pausas, hidratação e alimentação.
- Manejo do estresse no trabalho.
- Organização, planejamento e busca de apoio.
- Equilíbrio entre vida pessoal e profissional.