

EMENTA DO CURSO DE FRENTISTA

Carga horária total: 40 horas
Formato: Curso livre, básico e introdutório
Organização curricular: 4 módulos de 10 horas cada

Ementa

Estudo introdutório da atuação profissional do frentista em postos de combustíveis, contemplando os fundamentos históricos e operacionais da função, as responsabilidades no abastecimento de veículos, o atendimento ao cliente, a segurança no trabalho, o conhecimento sobre combustíveis, lubrificantes e procedimentos básicos de manutenção. O curso aborda ainda noções de operação de bombas de combustíveis, troca de óleo, gestão de estoque, aspectos legais e fiscais aplicados aos postos, marketing e vendas, ética profissional, educação financeira, saúde, ergonomia e bem-estar no ambiente de trabalho. A proposta formativa visa desenvolver conhecimentos básicos para uma atuação segura, responsável, cordial, organizada e alinhada às rotinas de postos de combustíveis, conforme os conteúdos apresentados nas apostilas do curso.

Objetivo geral

Capacitar o aluno, em nível básico e introdutório, para compreender as principais atividades desempenhadas pelo frentista, reconhecendo os procedimentos de abastecimento, segurança, atendimento ao cliente, operação de equipamentos, controle de produtos e conduta profissional necessários ao bom funcionamento dos postos de combustíveis.

Objetivos específicos

Compreender a evolução dos postos de combustíveis e o papel do frentista no contexto dos serviços automotivos.

Identificar as principais funções e responsabilidades do frentista, incluindo abastecimento, verificação de fluidos, calibragem de pneus, limpeza, venda de produtos, atendimento ao cliente, manutenção básica e cuidados com o ambiente de trabalho.

Reconhecer os principais tipos de combustíveis, suas características, vantagens, desvantagens, formas de armazenamento e cuidados de manuseio.

Aplicar noções básicas de segurança no trabalho em postos de combustíveis, considerando riscos, uso de EPIs, sinalização, prevenção de incêndios, controle de derramamentos, ventilação, manutenção preventiva e gestão de resíduos.

Compreender o funcionamento das bombas de combustíveis, seus componentes, etapas de abastecimento, procedimentos de segurança e cuidados de manutenção preventiva e corretiva.

Identificar os principais tipos de óleos lubrificantes, suas aplicações, critérios de escolha e procedimentos relacionados à troca de óleo.

Desenvolver práticas de atendimento ao cliente com cordialidade, agilidade, comunicação clara, apresentação profissional, proatividade e capacidade de lidar com conflitos e reclamações.

Compreender noções básicas de gestão de estoque, reposição, armazenamento, controle de qualidade, registro de movimentações, prevenção de perdas e relacionamento com fornecedores.

Reconhecer aspectos legais, fiscais e operacionais relacionados aos postos de combustíveis, incluindo licenciamento, autorização, alvará, normas de segurança, tributação, notas fiscais, obrigações trabalhistas e fiscalização.

Identificar estratégias básicas de marketing, vendas, promoções, fidelização de clientes e relacionamento com fornecedores e parceiros.

Desenvolver atitudes éticas e profissionais, valorizando integridade, respeito, responsabilidade, trabalho em equipe, comunicação, produtividade e organização.

Compreender princípios de educação financeira, saúde, ergonomia, prevenção de doenças ocupacionais e equilíbrio entre vida profissional e pessoal.

Conteúdo programático por módulos

Módulo 1 — Fundamentos do Trabalho de Frentista

Carga horária: 10 horas

Estudo da história e evolução dos postos de combustíveis, desde os primeiros modelos de abastecimento até a ampliação dos serviços oferecidos nos postos modernos. Análise do papel do frentista como profissional essencial na cadeia de serviços automotivos, considerando sua atuação no abastecimento, atendimento, venda de produtos, manutenção básica, organização do ambiente e aplicação de procedimentos de segurança. Desenvolvimento do perfil profissional do frentista, com ênfase em cordialidade, boa comunicação, atenção aos detalhes, conhecimento técnico, habilidade em vendas, disciplina, comprometimento, proatividade e capacidade de trabalhar sob pressão.

Abordagem das normas de segurança em postos de combustíveis, considerando os riscos associados ao manuseio de materiais inflamáveis, à prevenção de acidentes, incêndios, explosões e contaminações químicas. Estudo de procedimentos como armazenamento adequado de combustíveis, manuseio seguro, uso de equipamentos de proteção individual, sinalização,

prevenção de incêndios, ventilação, controle de derramamentos, manutenção preventiva, treinamento dos funcionários e gestão de resíduos perigosos.

Estudo dos principais combustíveis utilizados em veículos, incluindo gasolina, etanol, diesel, gás natural veicular e biodiesel, com suas características, tipos, vantagens, desvantagens, impactos ambientais, disponibilidade e aplicações. Abordagem do armazenamento e manuseio de combustíveis, destacando a importância do conhecimento técnico para orientar corretamente os clientes e realizar operações de forma segura e eficiente.

Módulo 2 — Operação e Manutenção de Equipamentos

Carga horária: 10 horas

Estudo do funcionamento das bombas de combustíveis e de seus principais componentes, como motor elétrico, mecanismo de bombeamento, medidor, sistema de filtragem, mangueira, bico de abastecimento e display digital. Análise do processo de abastecimento, desde a seleção do combustível e inserção do bico no tanque até a medição, corte automático, finalização do atendimento e orientação ao cliente. Abordagem da manutenção regular, segurança no manuseio, treinamento contínuo, inspeção, calibração, substituição de componentes e documentação dos procedimentos de manutenção.

Estudo dos óleos lubrificantes e sua importância para o funcionamento e durabilidade dos motores. Caracterização dos óleos mineral, sintético, semissintético, óleo para motores diesel e óleo multiviscoso, considerando composição, vantagens, desvantagens e adequação ao tipo de motor, às condições de uso, ao clima e às recomendações do fabricante. Abordagem dos procedimentos relacionados à lubrificação e troca de óleo, com atenção à escolha correta do produto e à preservação do desempenho do veículo.

Desenvolvimento de práticas de atendimento ao cliente em postos de combustíveis, considerando recepção cordial, agilidade, eficiência, conhecimento dos produtos e serviços, apresentação pessoal, proatividade e comunicação clara. Estudo da resolução de conflitos e reclamações, com ênfase em escuta ativa, calma, cortesia, identificação do problema, proposta de solução, acompanhamento pós-atendimento e melhoria contínua dos processos. Abordagem da satisfação e fidelização do cliente como elementos fundamentais para a qualidade do serviço e para o sucesso do posto.

Módulo 3 — Administração e Gestão de Postos

Carga horária: 10 horas

Estudo da gestão de estoque de combustíveis e lubrificantes, destacando a importância do controle adequado para atender à demanda, evitar perdas, reduzir desperdícios e garantir a qualidade dos produtos. Abordagem do monitoramento contínuo, sistemas de medição, rotatividade de estoque, controle de qualidade, registro de movimentações, planejamento de reposição, definição de níveis mínimos e máximos, armazenamento adequado, inspeções, manutenção e gestão de fornecedores.

Análise dos aspectos legais e fiscais relacionados à operação de postos de combustíveis, incluindo licenciamento ambiental, autorização da ANP, alvará de funcionamento, normas técnicas de segurança, prevenção contra incêndios, obrigações tributárias, emissão de notas fiscais, obrigações trabalhistas, controle de estoque e fiscalização. Estudo das consequências do descumprimento das legislações, como penalidades, sanções, interdição, cassação de licença e responsabilidade por danos ambientais.

Estudo de marketing e vendas em postos de combustíveis, com foco em posicionamento de marca, marketing local e comunitário, marketing digital, programas de fidelidade, publicidade, promoções e ofertas especiais.

Abordagem de estratégias de fidelização, relacionamento com fornecedores e parceiros, ampliação da visibilidade do posto, atração de clientes e valorização do atendimento como diferencial competitivo.

Módulo 4 — Desenvolvimento Pessoal e Profissional

Carga horária: 10 horas

Estudo da ética e da conduta profissional no ambiente de trabalho, com ênfase na integridade, honestidade, respeito, dignidade, confidencialidade, responsabilidade, comprometimento, justiça e imparcialidade. Desenvolvimento de habilidades de relacionamento interpessoal e trabalho em equipe, incluindo comunicação eficaz, colaboração, cooperação, resolução de conflitos, empatia, compreensão e feedback construtivo. Abordagem da gestão do tempo, produtividade, planejamento, organização, delegação de tarefas e prevenção da procrastinação.

Introdução à educação financeira como competência para a organização da vida pessoal e profissional. Estudo do controle de gastos, orçamento pessoal, gestão de dívidas, fundo de emergência, definição de objetivos financeiros, planejamento, organização das finanças, educação contínua, poupança e noções de investimentos. Ênfase na tomada de decisões financeiras responsáveis e no desenvolvimento de hábitos voltados ao equilíbrio financeiro.

Estudo da saúde e do bem-estar no trabalho, considerando a prevenção de doenças ocupacionais, identificação de riscos, treinamento, promoção da saúde, monitoramento das condições de trabalho, postura, ergonomia, movimentação de cargas, pausas, alongamentos e ajuste de ferramentas e equipamentos. Abordagem do equilíbrio entre vida profissional e pessoal, com foco em saúde física e mental, gerenciamento do tempo, autocuidado, comunicação aberta e desconexão digital.