

Curso Básico de Ascensorista de Elevador para Iniciantes

Carga horária total: 40 horas

Módulo 1 – Fundamentos da profissão e rotina do ascensorista

1. Conhecendo a função do ascensorista – 3h

Ementa:

Apresentação da profissão de ascensorista, seu papel no cotidiano de edifícios e espaços de circulação pública, perfil profissional esperado e importância da atenção constante durante o serviço. Estudo das atribuições básicas da função, com foco em responsabilidade, disciplina, postura e compromisso com a segurança e o bom atendimento. A disciplina também introduz os limites de atuação do ascensorista, diferenciando operação e acompanhamento do uso do elevador de atividades técnicas de manutenção.

2. Noções básicas sobre o elevador – 3h

Ementa:

Identificação dos componentes mais visíveis e funcionais do elevador, como cabina, portas, botoeiras, pavimentos, alarmes e interfone. Compreensão dos elementos básicos envolvidos na operação cotidiana, leitura de sinalizações e reconhecimento de informações que auxiliam o uso seguro do equipamento. Introdução aos limites de lotação, carga e condições normais de funcionamento percebidas pelo usuário.

3. Postura profissional e apresentação pessoal – 4h

Ementa:

Desenvolvimento da postura profissional esperada do ascensorista, incluindo urbanidade, polidez, discrição, iniciativa, organização e apresentação pessoal adequada ao ambiente de trabalho. Reflexão sobre o impacto da comunicação verbal e não verbal no atendimento ao público e no convívio com colegas e usuários. Princípios de conduta ética, respeito e autocontrole em situações rotineiras e em momentos de maior pressão.

Módulo 2 – Operação segura e prevenção de riscos

4. Uso correto e seguro do elevador – 4h

Ementa:

Estudo das práticas corretas de embarque, desembarque e condução segura da rotina de uso do elevador. Orientação sobre controle de lotação, excesso

de carga, circulação ordenada de usuários e prevenção de comportamentos que possam comprometer a segurança. A disciplina trabalha ainda o papel do ascensorista como agente de prevenção, evitando improvisos, negligências e condutas inseguras.

5. Atenção às irregularidades no funcionamento – 3h

Ementa:

Reconhecimento de sinais visíveis ou perceptíveis de funcionamento irregular do elevador, como paradas indevidas entre andares, desnivelamento, ruídos excessivos, falhas no alarme, problemas nas portas e outras anormalidades observáveis. Desenvolvimento da capacidade de observação e do procedimento correto de comunicação ao setor responsável, sem tentativa de intervenção técnica indevida. Ênfase na prevenção de acidentes por meio da percepção atenta da rotina operacional.

6. Condutas que evitam acidentes – 3h

Ementa:

Estudo das principais atitudes preventivas no uso do elevador, com foco em condutas que devem ser incentivadas ou evitadas. Aborda proibição de fumar, necessidade de não se distrair durante a movimentação do elevador, orientação segura aos usuários e cuidado com comportamentos inadequados dentro da cabina. A disciplina reforça a ideia de que a prevenção começa na atenção aos detalhes e na firmeza educada diante de riscos cotidianos.

Módulo 3 – Atendimento ao público, acessibilidade e humanização

7. Atendimento ao público com qualidade – 4h

Ementa:

Desenvolvimento de competências básicas de atendimento ao público aplicadas à função de ascensorista, com foco em cordialidade, clareza na comunicação, escuta atenta e orientação respeitosa aos usuários. Estudo de situações comuns do cotidiano, como horários de maior movimento, dúvidas frequentes, necessidade de organizar fluxo de entrada e saída e atendimento com serenidade. A disciplina reforça que segurança e bom atendimento caminham juntos.

8. Atendimento inclusivo e acessível – 3h

Ementa:

Reflexão sobre o atendimento humanizado e respeitoso a diferentes perfis de usuários, incluindo idosos, gestantes, pessoas com deficiência, pessoas com mobilidade reduzida e usuários em situação de maior vulnerabilidade momentânea. Orientações sobre acolhimento, apoio com respeito à autonomia, comunicação adequada e sensibilidade no trato diário. A disciplina busca formar um profissional atento às pessoas, e não apenas ao equipamento.

9. Relações humanas no ambiente de trabalho – 3h

Ementa:

Estudo das relações interpessoais no contexto profissional, com foco em empatia, respeito, cooperação e convivência saudável com equipe, administração do prédio e público em geral. Discussão sobre responsabilidade profissional, sigilo, equilíbrio emocional e resolução pacífica de conflitos. A disciplina trabalha a dimensão humana da função, fortalecendo a imagem do ascensorista como profissional confiável e educado.

Módulo 4 – Pane, emergência e prática profissional

10. Como agir em caso de pane – 4h

Ementa:

Estudo dos procedimentos corretos diante de pane ou retenção de pessoas no interior da cabina, com ênfase em manter a calma, orientar os ocupantes, acionar alarme e interfone, pedir apoio externo e aguardar o resgate seguro por pessoas habilitadas. A disciplina reforça o que não deve ser feito, como forçar portas ou tentar retirada por conta própria. Também aborda a importância de uma postura tranquilizadora e segura diante do público.

11. Emergências e procedimentos corretos – 3h

Ementa:

Introdução às condutas adequadas em situações emergenciais, especialmente em caso de incêndio, falhas graves ou necessidade de evacuação do edifício. Orienta sobre a proibição do uso do elevador em incêndio, a condução do equipamento ao térreo quando aplicável segundo os procedimentos do local

e a prioridade do uso das escadas para abandono da edificação. A disciplina também reforça os limites da atuação do ascensorista em ocorrências críticas.

12. Registro de ocorrências e prática supervisionada – 3h

Ementa:

Organização da rotina final de trabalho, registro básico de ocorrências, comunicação clara de defeitos e acompanhamento responsável das necessidades observadas durante o turno. Consolidação dos conteúdos do curso por meio de exercícios práticos simulados de atendimento, identificação de situações de risco, orientação ao público e resposta inicial a panes. Encerramento com revisão integrada da função e fortalecimento da postura profissional do iniciante.

