



Campus Guarulhos

PROJETO PORTAS ABERTAS DE EDUCAÇÃO COMUNITÁRIA

TECNOLOGIA DE ATENDIMENTO EM RECEPÇÃO E PORTARIA

APARECIDO DA CRUZ

APOSTILA

INTRODUÇÃO	2
ATRIBUIÇÕES, PROCEDIMENOS E	
ATENDIMENTOS GERAIS	3
ESTRUTURA DA SEGURANÇA NACIONAL	7
EDUCAÇÃO POSTURAL	8
RELAÇÕES HUMANAS NO CONTEXTO SOCIAL.....	10
REGRAS DE SEGURANÇA NO TRABALHO.....	17
NOÇÕES DE ATENDIMENTO A EMERGÊNCIAS.....	18
SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E SIGILO PROFISSIONAL..	21
PROTEÇÃO PATRIMONIAL NA PRÁTICA.....	22
AVALIAÇÃO DE LEITURA.....	24
ANEXO CÓDIGO -Qø ALFABETO FONÉTICO E SUA TRADUÇÃO	



INTRODUÇÃO

A preocupação com segurança há tempos vem ganhando espaço significativo em empresas dos mais diversos segmentos, tornando-se parte do negócio.

Seja por determinação legal, seja pela preocupação de seu patrimônio, da vida e bem estar de seus colaboradores e do cuidado com o meio ambiente, empresários têm se preocupado em observar os aspectos relacionados à segurança, em seus diversos níveis de abrangência. Passando de mal necessário para prevenção de perdas desnecessárias.

Nesse contexto, novas tecnologias, aliadas a profissionais cada vez mais preparados, exigem Formação, Qualificação, Habilitação e Treinamento constante, objetivando o aperfeiçoamento contínuo do indivíduo, como forma de garantia de continuidade e confiança nos trabalhos executados ou ora a executar.

Para facilitar a busca pela formação adequada e a tão discutida qualificação, apresentamos ao amigo (a) leitor (a) esta preciosa ferramenta de informação intitulada **CURSO TECNOLOGIA DE ATENDIMENTO EM RECEPÇÃO E PORTARIA.**

Neste curso os (as) amigos (as) leitores (as) encontrarão informações importantíssimas, que os ajudarão em seu dia a dia na prestação de bons serviços, mantendo uma boa apresentação, serviço permanente e qualidade de vida.

Boa leitura a todos

APARECIDO DA CRUZ

O Autor

Educador Social Voluntário

[
Tecnologia em Atendimento em Recepção e Portaria by Aparecido da Cruz is licensed under a Creative Commons Atribuição-Use Não-Comercial 3.0 Brasil License.](http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/br/)

ES E PROCEDIMENOS

I - Recepção e Portaria?

Não é de hoje que recepcionistas, porteiros e vigilantes dividem o mesmo espaço em portarias e recepções de grandes, médias e pequenas empresas. Também não é de hoje que se tem investido na estrutura física, tecnológica e de qualificação do pessoal destes espaços. Que na maioria das vezes traduz com clareza a imagem da empresa onde atuam.

Nota-se, portanto que a formação destes profissionais tem que acompanhar esta evolução, ou seja, não dá mais para negligenciar as características homogêneas de atuação e missão no qual estão inseridos estes profissionais de atendimento.

Sabemos que um serviço inteligente é aquele que se adequou às necessidades de cada cliente de acordo com o projeto de sua análise de risco e suas características físicas e operacionais. No entanto no mundo globalizado, treinamento inteligente não é aquele com maior carga horária ou diversas certificações, porém o mais coerente e inovador.

Que conheça não só as tendências do mercado, viabilidade e um controle de perdas e possíveis riscos, daí a necessidade de considerar que em nosso tempo recepcionistas e atendentes de portaria estão intimamente separados pela denominação funcional, mas homogêneos nas atribuições. É o que veremos a partir de agora.

II - O que faz um Profissional de Atendimento em Recepção e Portaria

Dentre as muitas atividades de um profissional de atendimento em recepção e portaria estão as seguintes:

- 2.1 ó Atendimento e Controle de Pessoas ó Identificação, Recepção e Orientação;
- 2.2 ó Controle de Acesso de Materiais;
- 2.3 ó Controle de Acesso de Veículos ó Próprios e de Terceiros;
- 2.4 ó Controle do Claviculario (Chaves);
- 2.5 ó Controle de Correspondências ó Recebimento, Registro e Encaminhamento;
- 2.6 ó Procedimentos em Perigo Eminente ó Roubo, Assalto, Danos, Incêndio e Outras Emergências Diversas;
- 2.7 ó Procedimentos de Defesa de Descontinuidades;

III ó A Qualidade Total no Atendimento

3.1 - O que é Qualidade no Atendimento?

Corresponde ao ato de atender bem, cuidar, prestar atenção às pessoas e não nas pessoas.

mento?

...as pessoas com cordialidade, passar uma imagem positiva e prestar um bom serviço;

INFORMAR: Esclarecer as dúvidas;

ORIENTAR: Indicar opções e ajudar a tomar decisões;

FILTRAR: Diagnosticar as necessidades dos públicos internos e externos;

AMENIZAR: Acalmar os ânimos e fazer esperar;

AGILIZAR: Evitar perda de Tempo

3.3 -O que devemos considerar ao iniciarmos um atendimento?

Devemos dedicar um tempo para:

A)Ouvir: o que as pessoas têm a dizer;

B)Considerar: os sentimentos das pessoas (nervosismo, ansiedade, desânimo, respeito etc.)

C)Compreender: a importância das pessoas, para nós e para nossa empresa;

D)Não Julgar: as pessoas pela aparência ou gosto pessoal.

O Atendente deve ter em mente que o sucesso de uma empresa depende de fatores importantes, como:

- *Os seus produtos;*
- *Os seus Equipamentos;*
- *Desempenho de seu pessoal e*
- *Sua imagem perante o público.*

Esta última, imagem, é um fator decisivo para o sucesso, pois uma imagem positiva representa a porta aberta para o sucesso, uma imagem negativa o caminho para a falta de sucesso, **portanto esteja sempre bem apresentável. A primeira impressão é a que fica e abre portas.**

IV ó Qual é meu Público Alvo?

Como todos já sabem não basta ser bom, tem que ser o melhor. O profissional de atendimento tem alguns públicos a impactar e pode ser bem sucedido ou mal sucedido. Tudo depende de reconhecer quem são estes públicos e qual tipo de solução poderá lhes proporcionar.

O público de uma empresa pode ser:

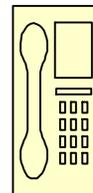
4.1 ó Interno ó diretores, gerentes, colaboradores, estagiários, etc...

essoas físicas ou jurídicas que procuram a empresa, a
serviços.

V - Exemplos de Postura no Atendimento Pessoal

- 5.1. Seja Natural;
- 5.2. Sorria - sem **exageros** ou **demagogia**;
- 5.3. Esteja **disposto** a **servir** e demonstre **interesse** real pelas pessoas e não nas pessoas;
- 5.4. Saúde o cliente ó Bom dia, Boa tarde, Boa Noite;
- 5.5. Dê atenção a uma pessoa de cada vez, sem perder o controle da situação;
- 5.6. Use frases como: õUm momento, por favor, por gentileza, aguarde um instanteõ, quando errar não perca a oportunidade em desculpar-se no momento e com toda **cautela** possível, evitando a síndrome do coitadinho.
- 5.7. Seja **breve** no que está fazendo e **dedique** sua **atenção** ao cliente/visitante;
- 5.8. Fale de maneira **cordial**, **clara** e **precisa** com o visitante;
- 5.9. Aja com **serenidade** e de maneira amável;
- 5.10. Seja **discreto** e cuidado para não invadir a privacidade alheia;
- 5.11. Mantenha **sintonia** com a fala e a expressão corporal;
- 5.12. Saiba **ouvir** reclamações;
- 5.13. Possua **autonomia** e **iniciativa** ó Muitas coisas não estão nos procedimentos da empresa e temos que observar a política da empresa;
- 5.14. **Olhe** para o cliente/visitante;
- 5.15. **Conheça** as atividades realizadas por outros funcionários do seu setor ou empresa, conheça os funcionários chave para casos específicos e as **instalações** da empresa;
- 5.16. Faça com que as pessoas se sintam **especiais**, sem, contudo proporcionar-lhes **outras** interpretações;
- 5.17. **Não demonstre** nervosismo ou qualquer comportamento emocional negativo, saiba õsepararõ seus problemas e controle suas emoções pessoais;
- 5.18. **Nunca critique** a empresa ou colega de trabalho na presença de visitantes, isto demonstra falta de educação com o visitante, à pessoa e consigo mesmo;
- 5.19. **Não interrompa** a fala do cliente/visitante;
- 5.20. **Não mascar chicletes**;
- 5.21. **Nunca** diga õNão sei...õ Caso não saiba de uma informação, peça um instante ao cliente e procure informar-se;

VI ó Posturas de Atendimento Telefônico



- 6.1. Fale **Claro** e **Pausadamente**, permitindo que o interlocutor entenda perfeitamente a sua voz e seus dizeres;
- 6.2. Fale sempre o nome da empresa, o seu e em seguida cumprimente o interlocutor.
Ex: Grupo Átrios, Fulano, Bom dia!
- 6.3. Seja cordial e educado, pergunte o nome do cliente e o chame pelo nome;

- antes de tocar pela segunda vez;
e pelo que ouve e estimulando a troca de opiniões;
- 6.6. Ao atender coloque um sorriso na voz, sem exagero é claro!
 - 6.7. O telefone da empresa deve ser usado apenas a serviço, bem como os assuntos ali tratados devem ser de cunho profissional e não pessoal;
 - 6.8. Evite crítica e também elogios persistentes às virtudes de pessoas ausentes;
 - 6.9. Tenha o mesmo cuidado que em sua casa com o aparelho que lhe foi confiado pela empresa;
 - 6.10. Não divulgue qualquer informação sobre a empresa, sua pessoa ou funcionário sem a respectiva autorização e desde que o solicitante esteja plenamente identificado;
 - 6.11. Não confie na memória! Anote todos os recados e direcione à pessoa que precisa recebe-lo o mais rápido possível;
 - 6.12. Corrija seus vícios de pronúncia;
 - 6.13. Não desligue o telefone na face do cliente, espere o cliente desligar primeiro;
 - 6.14. Evite gracejos, para não se tornar ridículo;
 - 6.15. Evite deixar o cliente esperando na linha;
 - 6.16. Procure deixar seu ramal sempre desocupado;
 - 6.17. Palavras de tratamento pessoal como: ãmeu bemõ, õqueridoõ, não devem ser usadas;

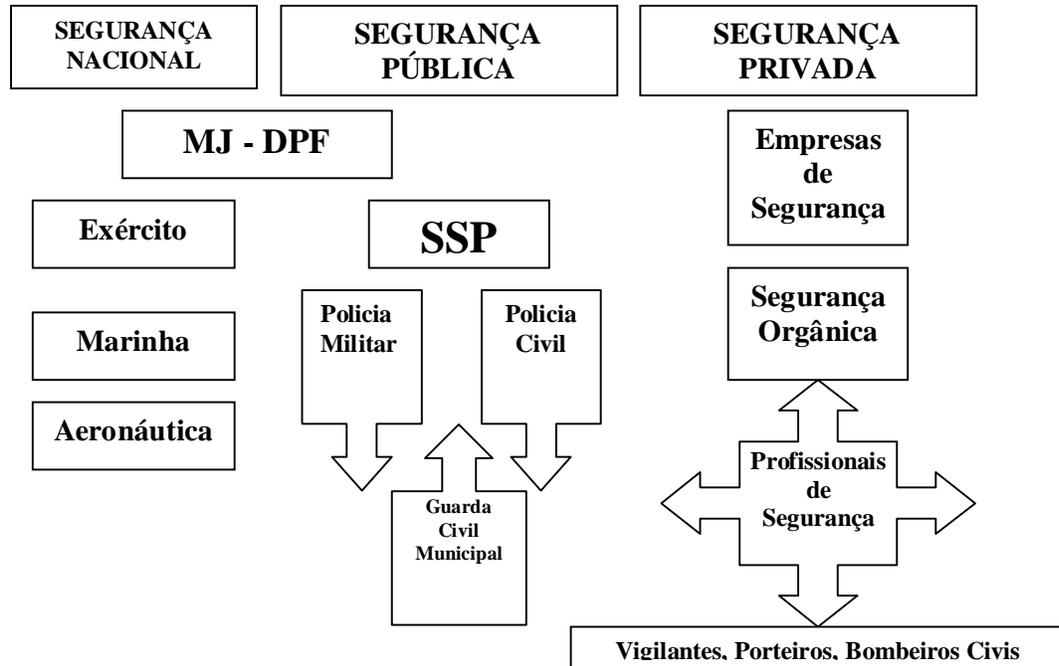
VII - Conclusão

Para cada empresa os demais procedimentos são de acordo com as instruções específicas adotadas pela administração de cada gestor, não sendo mérito deste curso destaca-las em sua totalidade, apenas reforçar conteúdos genéricos que não incorrerão no risco de serem questionados pelos formandos, quando verificadas as falhas de aplicação existentes em alguns postos de serviço.

Há empresas e empresas, gestores e gestores, há os que diagnosticam com precisão certas situações, já outros têm dificuldade em perceber que está remando contra a maré. Há os que ouvem como também há os que só sabem falar e não suportam as sugestões, e nós temos que estar prontos para nos deparar com estas situações sem perder o profissionalismo e o bom senso.

SEGURANÇA NACIONAL PARA O PROFISSIONAL DE ATENDIMENTO

PROFESSOR APARECIDO DA CRUZ



SEGURANÇA GERAL OU GLOBAL

- 1) **SEGURANÇA PATRIMONIAL** = Guarda do Patrimônio, Vigilância.
- 2) **SEGURANÇA DO TRABALHO** = Tec. Segurança do Trabalho, CIPA, Normas Regulamentadoras, NBRs, Etc.
- 3) **SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIOS** = Bombeiros Cívicos e Militares, Brigadas de Incêndio, Técnico em Incêndios, Planejamento de Ação Emergencial.
- 4) **SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES** = Detetive/ Sigilo Profissional/ Espionagem e Contra Espionagem/ Contaminações/ TI (BI).

SIGLAS

MJ - Ministério da Justiça que através do **DPF** ó Departamento de Polícia Federal executa um mix de serviços de segurança pública e segurança nacional por departamentos específicos.

SSP ó Secretaria de Segurança Pública. Coordena as atividades das policias civil e militar no âmbito dos estados, ou seja, cada estado tem a sua SSP.

Segurança Orgânica ó Segurança da própria empresa, não terceirizados como a maioria.

URAL

linha de produção em larga escala, gerando uma sobrecarga ao trabalhador. Associada a estes fatores, a constante cobrança existente nos meios de produção, geraram elevadas taxas de estresse físico e mental, levando colaboradores a um estado de desequilíbrio orgânico. A partir dali surgiram alterações músculo-esqueléticas de desgaste e lesões diversas que terminam com o aparecimento de dores e inflamações com diversas nomenclaturas.

Um exemplo bem claro são os distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho ou DORTØ como são geralmente conhecidos.

Com a chamada revolução tecnológica, as atividades predominantes centraram-se nos serviços administrativos e auxiliares, principalmente nos grandes centros e devido as novas tendências do mercado profissional. Sendo assim os grandes centros passaram a ter uma concentração enorme de profissionais em serviço estático e sob grande pressão por resultados, aliadas ao sedentarismo e recentemente ao grande consumo de cigarro e álcool, formando uma mistura perfeita para morte súbita, lesões por esforços repetitivos e aos afastamentos do trabalho.

Desta forma o que parecia ser o fim das doenças no ambiente laboral, triplicou suas vítimas na chamada era do conhecimento, sendo motivo de adoção pelas empresas, de campanhas de conscientização, educação ergonômica e ginástica laboral.

Daí nossa preocupação em alertar-lhe, prestando informações sobre como prevenir ou minimizar os riscos de lesionar sua coluna.

DICAS ÚTEIS:

- I ó Ao levantar um peso ou abaixar para apanhar objetos no solo, lembre-se de que o melhor é dobrar o joelho, deixando a coluna bem reta;
- II ó Ao sentar-se, encoste-se completamente na cadeira e evite esparramar-se. O que parece confortável pode ser muito prejudicial para a sua coluna;
- III ó Deixe sempre seu pescoço repousado e alinhado com a coluna;
- IV ó Não fique sentado por muito tempo, levante-se e pratique o alto alongamento, caso não pratique ginástica laboral. Não esqueça de que esta pratica deve ser assistida e orientada por profissional habilitado.
- V ó Evite ficar em uma mesma posição por muito tempo;



ANAS NO CONTEXTO SOCIAL

Relações Humanas é chave transcendental, que abre diversas portas nas mais variadas esferas. Valdeci Rocha

Objetivando melhorar nossa didática e aprimorar o conhecimento de nossos alunos, preparando-os de forma adequada para o mercado de trabalho, nosso curso em linguagem simples e objetiva sobre Atendimento em Recepção e Portaria vem passando por melhorias, e incorporado com a dinâmica da Equipe **Átrios**, vem caracterizando em cada aluno, um verdadeiro e qualificado profissional de atendimento e segurança.

Igualmente, esperamos que o aproveitamento da leitura desta apostila possa ser de grande valor não só aos alunos dos respectivos cursos, como aos leitores em geral.

Este trabalho é mais um memorial aos profissionais de portaria, segurança e proteção e só existe porque você amigo(a) leitor(a) são nosso melhor bem.

Distribuir informação e contribuir com a formação e capacitação das pessoas é um grande privilégio dado por Deus.

Professor Aparecido Cruz

OBJETIVOS GERAIS DO CURSO

- I ó Reconhecer as Particularidades do Campo de Atuação;
- II ó Conhecer os Métodos para o Desenvolvimento do Trabalho;
- III ó Discutir o Comportamento no Ambiente de Trabalho;
- IV ó Fornecer Informações Importantes com o Objetivo de Minimizar os Conflitos Interpessoais;
- V ó Dotar o Aluno de Subsídios Pelos Quais Poderá Definir a Melhor Estratégia em Situações de Emergência;
- VI ó Fornecer Conhecimentos sobre a Legislação Pertinente;
- VII ó Agregar Valor.



OBJETIVOS DESTA MATÉRIA

- I - Compreender que não vivemos em uma ilha;
- II ó Entender a posição do profissional de atendimento em relação aos demais colaboradores;
- III ó Colaborar para o desenvolvimento das competências necessárias no relacionamento intra e interpessoal;
- IV ó Verificar que as ações da pessoa, do cidadão e demais papéis que desenvolva na sociedade estendem-se ao seu ambiente profissional.

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Os atentados de 11 de Setembro de 2001 nos Estados Unidos, o crescimento da criminalidade e a sofisticação dos seqüestros, são ingredientes que exigem novos conhecimentos e técnicas ao profissional de atendimento, segurança e proteção.

Deve ser comum, que novas tendências sejam acompanhadas de perto por estes profissionais, interagindo-os aos novos paradigmas de atuação e as novas tecnologias inseridas em seu contexto, elevando ainda mais sua constante necessidade de atualização e aperfeiçoamento.

Sabendo deste pressuposto percebe-se que estes tão importantes profissionais ocupam posição de grande destaque na empresa, são observados por todos e tem um relevante papel na distribuição e absorção de informações, sendo de suma importância seu relacionamento com todos os colaboradores e terceiros no geral.

Daí a importância de se estudar Relações Humanas no Trabalho que procura interagir e melhorar o relacionamento destes profissionais. Uma vez que trabalham e auxiliam pessoas.

TEMAS FREQUENTES EM RELAÇÕES HUMANAS

- 1 ó A Adaptação do Homem ao Trabalho ó Programação dos Atos Diários e Condicionamento;
- 2 ó A Adaptação do Homem ao Homem ó Respeito Mútuo;
- 3 ó O Auto Conhecimento e o Conhecimento Coletivo ó Conhece-te a ti Mesmo;
- 4 ó Participação do Individuo no Grupo ó Contato Pessoal.

MANDAMENTOS INDISPENSÁVEIS EM RELAÇÕES HUMANAS DE A a Z

- A** ó Respeitar o próximo como ser Humano;
- B** ó Evite cortar a palavra a quem fala, espere sua vez;
- C** ó Cumprir com rigor seu horário;
- D** - Não usar gírias;
- E** - Comunicar-se corretamente com as pessoas ó Ex. Chame a pessoa sempre pelo nome.
- F** ó Não faça comentários precipitados;
- G** ó Não envolver problemas pessoais ou econômicos com o trabalho;
- H** ó Controlar possíveis reações agressivas, evitando ser indelicado ou mesmo irônico;
- I** ó Evite pular seu chefe imediato e respeite a hierarquia ó Ainda que o sistemas pós modernos não reconheçam esta atitude de humildade e respeito, você terá mais êxito obedecendo;
- J** ó Use corretamente seu uniforme, mantendo-o limpo e passado;

os membros de seu grupo de trabalho, a fim de personalidade de cada um;

M ó Procurar a causa de suas antipatias, a fim de vencê-las;

N ó Estar sempre atento a suas funções;

O - Definir bem o sentido das palavras, no caso de discussão, para evitar mal entendidos;

P - Seja modesto, procurando compreender e pensar que o outro talvez tenha razão;

Q ó Conheça bem a empresa onde você presta serviços ó Estrutura e Filosofia;

R ó Não apenas conheça a função do chefe, conheça-o;

S ó Evite tomar a responsabilidade de outro, a não ser a pedido deste ou em caso de emergência ó Cada um deve saber suas responsabilidades;

T ó Lembre-se que fazemos parte do mesmo barco;

U - Sorria! É bom, de graça, um ótimo remédio e uma forma agradável de relacionar-se;

V ó Não seja negativista, colocando barreiras no trabalho que faz ou vai fazer;

X ó Não seja pretensioso;

Z ó Seja honesto e cumpra suas promessas.

FORMAS DE SOCIALIZAÇÃO HUMANA

As mais discutidas entre os profissionais de atendimento e segurança são as seguintes:

BIOLÓGICAS

Aprender a andar, comer e etc.

Ligadas às necessidades vitais

PSICOLÓGICAS

Aquisição de Conhecimentos

*Desenvolver a mente e a sua
personalidade*

Neste último caso o êxito do indivíduo depende das atitudes, laços de amizade, respeito e simpatia que o mesmo venha a cultivar.

Um exemplo bem claro disso esta em nosso dia a dia, quando entramos em uma loja e logo somos atendidos por um vendedor; há grande diferença entre aquele que participou de um treinamento em relações humanas e aquele que mal humorado ó sem profissionalismo ó atende o cliente de qualquer maneira.

O mesmo acontece na família, na política, no futebol, na criação dos filhos, na religião e na vida do profissional de atendimento e segurança.

SEGURANÇA NO TRABALHO

FORMAS DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES DO TRABALHO

As três formas universais de prevenção dos acidentes de trabalho são oriundas da análise e investigação dos acidentes de trabalho:

1) Engenharia: esta supõe uma inspeção e revisão cuidadosa das condições inseguras. Ademais, implica uma revisão dos processos e operações que contribuem ao melhoramento da produção. Nesse aspecto é interessante notar a importância que tem as sugestões do pessoal mais experimentado;

2) Treinamento e educação: isto implica o conhecimento das regras de segurança, análise de função, o treinamento e desempenho da função, instruções sobre primeiros socorros e prevenção de incêndios, conferência aos supervisores, a educação profissional, a propaganda por meio de cartazes, sinais e avisos e quadros de segurança, concursos e campanhas organizadas, publicações, etc.

3) Medidas disciplinares: constituem um último recurso e não são bem aceitas. O problema não consiste em achar um culpado, senão modificar os atos inseguros e atitudes inseguras do pessoal por meio do treinamento e propaganda para evitar acidentes. Em outras palavras, é fundamental criar a mentalidade de segurança entre o pessoal.

Das formas expostas para prevenir os acidentes se infere que a segurança não é somente um problema de pessoal (humano), senão que implica em engenharia, planejamento, produção, estatísticas, conhecimentos das leis de compensações e habilidade de vender o programa à gerência e aos trabalhadores.

O MAIOR MANUAL DE SEGURANÇA DO TRABALHO AO SEU ALCANCE

Exposição em sala de aula e debate....

DE ATENDIMENTO EMERGÊNCIAS

PRIMEIROS SOCORROS

OS 10 MANDAMENTOS DO SOCORRISTA



Mantenha Calma.

Tenha em mente a seguinte ordem de segurança quando você estiver prestando socorro:

- Primeiro EU (o socorrista)
- Depois minha equipe (e transeuntes)
- E por ultimo a vítima

Chave: Não gerar novas vítimas.

Ao prestar socorro, é fundamental ligar (ou pedir para)ao serviço especializado de imediato. Podemos por exemplo discar:

192-Emergências Médicas ó Clinicas/ Atropelamentos e emergências labor residenciais.

**193 ó Bombeiros ó Emergências cujas dimensões exigem equipamentos específicos.
Ex. Desenclausuramento = Lucas**

Sempre verifique se há riscos no local, para você sua equipe, antes de agir na emergência.

Mantenha o bom senso.

Mantenha o espírito de liderança, pedindo ajuda e afastando os curiosos.

Distribua tarefas, assim os transeuntes que poderiam atrapalhar lhe ajudarão e se sentirão mais úteis.

Evite manobras intempestivas - Imprudentes, com pressa.

Em caso de múltiplas vítimas dê preferência àquelas que correm maiores riscos de morte como, por exemplo, vítimas em parada cárdio respiratória ou com fortes hemorragias.

Seja socorrista e não herói ó Respeite suas limitações ó

Se não é habilitado a fazer não faça.

Principais Diretrizes e Protocolos Internacionais

- . National Safety Council
- . Wilderness Medical Society
- . American College of Sports Medicine
- . American Heart Association
- . American College of Emergency Physicians

No Brasil existem ainda as diretrizes estabelecidas pelo COFEM e pelo Instituto São Floriano de Atendimento a Emergências.

GENTILEZA

GRUPAMENTO ORGANIZADO DE BOMBEIROS CIVIS

DE ATENDIMENTO EMERGÊNCIAS INCÊNDIO

As causas de um incêndio são as mais diversas: descargas elétricas, atmosféricas, sobrecarga nas instalações elétricas dos edifícios, falhas humanas (por descuido, desconhecimento ou irresponsabilidade) etc.

Os cuidados básicos para evitar e combater um incêndio, indicados a seguir, podem salvar vidas e bens patrimoniais.

CUIDADOS BÁSICOS:

Não brinque com fogo! Um cigarro mal apagado jogado descuidadamente numa lixeira pode causar uma catástrofe. Apague o cigarro antes de deixá-lo em um cinzeiro ou de jogá-lo em uma caixa de areia. Cuidado com fósforos. Habitue-se a apagar os palitos de fósforos antes de jogá-los fora. Obedeça às placas de sinalização e não fume em locais proibidos, mal ventilados ou ambientes sujeitos à alta concentração de vapores inflamáveis tais como vapores de colas e de materiais de limpeza. Evite usar espiriteira. Sua utilização é insegura. Nunca apóie velas sobre caixas de fósforos nem sobre materiais combustíveis.

Não utilize a casa de força, casa de máquinas dos elevadores e a casa de bombas do prédio, como depósito de materiais e objetos. São locais importantes e perigosos que devem estar sempre desimpedidos.

As baterias devem ser instaladas em local de fácil acesso e ventilado. Não é recomendado o uso de baterias automotivas.

INSTALAÇÕES ELÉTRICAS

A sobrecarga na instalação é uma das principais causas de incêndios. Se a corrente elétrica está acima do que a fiação suporta, ocorre superaquecimento dos fios, podendo dar início a um incêndio. Por isso:

- Não ligue mais de um aparelho por tomada. Esta é uma das causas de sobrecarga na instalação elétrica;
- Não faça ligações provisórias. Tome sempre cuidado com as instalações elétricas. Fios descascados quando encostam um no outro, provocam curto-circuito e faíscas. Chame um técnico qualificado para executar ou reparar as instalações elétricas ou quando encontrar um dos seguintes problemas:
 - ✓ Constante abertura dos dispositivos de proteção (disjuntores)
 - ✓ Queimas freqüentes de fusíveis;
 - ✓ Aquecimento da fiação e/ou disjuntores;
 - ✓ Quadros de distribuição com dispositivos de proteção do tipo chave-faca com fusíveis cartucho ou rolha. Substitua-os por disjuntores ou fusíveis do tipo Diazed ou NH;
 - ✓ Fiações expostas (a fiação deve estar sempre embutida em eletrodutos)
 - ✓ Lâmpadas incandescentes instaladas diretamente em torno de material combustível, pois, elas liberam grande quantidade de calor;
 - ✓ Inexistência de aterramento adequado para as instalações e equipamentos elétricos, tais como: torneiras e chuveiros elétricos, ar condicionado, etc.;
 - ✓ Evite aterrâ-los em canos d'água.

EQUIPAMENTOS ELÉTRICOS

Antes de instalar um novo aparelho, verifique se não vai sobrecarregar o circuito. Utilize os aparelhos elétricos somente de modo especificado pelo fabricante.

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

em realizar consertos ou modificações nas instalações de gás. Sempre verifique possíveis vazamentos no botijão, trocando-o imediatamente caso constate a mínima irregularidade.

O botijão que estiver visualmente em péssimo estado deve ser imediatamente recusado.

Para verificar vazamento, nunca use fósforos ou chama apenas água e sabão.

Nunca tente improvisar maneiras de eliminar vazamentos, como cera, por exemplo. Coloque os botijões sempre em locais ventilados.

Sempre rosqueie o registro do botijão apenas com as mãos, para evitar rompimento da válvula interna.

Aparelhos que usam gás devem ser revisados pelo menos a cada dois anos.

Vazamento de Gás sem Chama:

Ao sentir cheiro de gás, não ligue ou desligue a luz nem aparelhos elétricos.

Afaste as pessoas do local e procure ventilá-lo.

Feche o registro de gás para restringir o combustível e o risco de propagação mais rápida do incêndio. Não há perigo de explosão do botijão ao fechar o registro. Se possível, leve o botijão para local aberto e ventilado.

Vazamento de Gás com Chama:

Feche o registro e gás. Retire todo o material combustível que esteja próximo do fogo.

Incêndio com Botijão no Local:

Se possível, retire o botijão do local antes que o fogo possa atingí-lo.

Em todas essas situações, chame os **BOMBEIROS** . telefone 193.

CIRCULAÇÃO:

Mantenha sempre desobstruídos corredores, escadas e saídas de emergência, sem vasos, tambores ou sacos de lixo.

Jamais utilize corredores, escadas e saídas de emergência como depósito, mesmo que seja provisoriamente.

Nunca guarde produtos inflamáveis nesses locais.

As coletas de lixo devem ser bem planejadas para não comprometer o abandono do edifício em caso de emergência.

As portas corta-fogo não devem Ter trincos ou cadeados. Conheça bem o edifício em que você circula mora ou trabalha principalmente os meios de escape e as rotas de fuga.

LAVAGEM DE ÁREAS COMUNS

Evite sempre que águas de lavagem atinjam os circuitos elétricos e/ou enferrujem as bases das portas corta-fogo.

Não permita jamais que a água se infiltre pelas portas dos elevadores, pois isso pode provocar sérios acidentes.

DA INFORMAÇÃO E SIGILO PROFISSIONAL NA PRÁTICA

Informação é o conjunto de dados, imagens, áudios ou vídeos que representem conhecimento sobre resultados, processos, transações, projetos, estratégias, históricos, patrimônio material ou intelectual, documentos, ambientes operacionais, organizacionais ou humanos da Empresa. São propriedade da empresa e devem ser protegidos adequadamente.

A informação no mundo pós moderno representa conhecimento e é considerada um ativo estratégico na tomada de decisões. Sua integridade, confidencialidade e disponibilidade são vistas como vantagem competitiva e espelham a imagem e a performance de uma corporação nos cenários nacional e mundial.

Com o objetivo de orientar e adequar os profissionais de atendimento, segurança e proteção aos mais altos padrões de competitividade resolvemos abordar em nosso curso este tão precioso tema, bem como exemplificá-lo em sala de aula.

A prática das lições aqui descritas trará grandes benefícios a formação do aluno, seguido de sucesso profissional característico dos que almejam um futuro com mais qualidade de vida.

SIGILO PROFISSIONAL NA PRÁTICA

No contexto acima se tem uma noção do que representa a informação em nosso tempo. É uma verdadeira mina de ouro.

Quanto a violação do segredo profissional é crime previsto no Artigo 154 do código penal brasileiro o qual diz assim:

õDivulgar segredo que tenha ciência em razão de sua função é crimeõ

Neste caso atentar para o sigilo profissional e a guarda das informações referentes seu local de trabalho demonstra-se de inestimável importância. Agindo desta forma você não só colabora com a sua segurança como a de seus colegas de trabalho.

Não se esqueça do **artigo 154 do Código Penal**. õQuem divulga assuntos que possam atrapalhar o desempenho da empresa está sujeito à pena de **detenção de 03 meses a 01 ano ou multaõ.**

TRIMONIAL NA PRÁTICA

I ó INTRODUÇÃO

Com a ampliação dos parques industriais, a crescente onda de insegurança e a formação de patrimônios cada vez mais vultosos, a necessidade e a procura por sistemas de proteção mais organizados e efetivos é uma necessidade constante.

Portanto ao estudar-se um plano de proteção patrimonial ou empresarial, deve-se ter em mente um número considerável de fatores, tais como:

- Localização do patrimônio;
- Seu tamanho;
- A Confiabilidade de seus projetos;
- A periculosidade de seus produtos ou de seus processos;
- A possibilidade de socorro e auxílio de origem externa com que se pode contar etc.

O Departamento de Proteção Patrimonial ou Segurança Patrimonial deverá identificar e prever situações anormais, ter soluções de problemas, antes que estes se tornem agudos. Ou seja, deve antecipar-se ao fato de forma sempre preventiva e não reativa como a maioria das organizações.

II ó RESPONSABILIDADES E MISSÃO

A Responsabilidade primordial de um departamento de segurança ou proteção patrimonial é a de proteger o pessoal, a produção e a propriedade da organização da qual faz parte, de todos os riscos existentes ou que venham a existir.

Afinal Segurança é sensação de estar livre de exposição ao perigo, é um estado de espírito, no qual a pessoa sente-se protegida. Daí a grandeza e a responsabilidade deste serviço, que não deve ser considerado mal necessário, mas protetor de perdas desnecessárias.

III ó SERVIÇOS PROFISSIONAIS DE SEGURANÇA E PROTEÇÃO

Ao lado das sofisticadas tecnologias e aparatos de segurança eletrônica, inclusive a biometria, o profissional de proteção e segurança exerce papel relevantíssimo.

Este profissional, no entanto, deve estar atento não só as novas exigências de capacitação do mercado, mas também ao profissionalismo que lhe deve ser peculiar.

Um profissional da área de proteção e segurança deve ser equilibrado psicologicamente, não poderá perder o controle ou entregar-se ao pânico, diante de uma emergência.

Precisa manter a calma, ter coragem e ser capaz de tomar decisões rápidas e lógicas.

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

to, proteção e segurança devem saber:

- A localização de todos os implementos de combate ao fogo, tais como: extintores, mangueiras, hidrantes, bombas de recalque etc. Ainda que não seja sua atribuição principal, pois pode ser de grande valia quando em situação de emergência;
- A localização de registros de água, gás, quadros elétricos e etc.;
- A localização de dispositivos de segurança como: alarmes em geral e seu funcionamento correto;
- O funcionamento obrigatório ou não de máquinas, motores e computadores fora do expediente, sabendo qual o motivo de manter-se aquela unidade ligada. Exceto quando esta atividade for delegada a outro profissional, tendo o cuidado, mesmo sendo taxado de inconveniente de avisar o mesmo quando este por algum motivo o esquecer. Promovendo o bem estar comum e a seguridade da organização.
- Quais luzes deverão permanecer acesas fora do expediente, para proporcionar boa visibilidade ao profissional no que se referem as principais áreas da empresa. Há casos em que as luzes são controladas por sensores de presença, daí cada caso deve ser avaliado com critérios distintos;
- Conhecer todas as saídas de emergência da empresa;
- Preencher o livro de ocorrências e os check lists, quando houver;
- Ter conhecimento prévio sobre normas e procedimentos da empresa;
- Conhecer os sistemas, ou o sistema de controle de entrada, saída e permanência de pessoas, veículos e mercadorias.

IV 6 DEVERES DO PROFISSIONAL DE PROTEÇÃO RELACIONADOS AO POSTO DE SERVIÇO

Após sua apresentação ao serviço, o profissional está assumindo inteira responsabilidade pela segurança do patrimônio e das vidas sob sua guarda. Deve ainda:

- Receber do profissional que o antecedeu o posto de serviço e conferir todo o material de uso comum do posto ó Material Carga. Daí a recomendação de chegar sempre com pelo menos 15 minutos de antecedência para passagem e recebimento do serviço;
- Inspeccionar a sua área de operação e tomar providências seja necessário, ou caso verifique qualquer anormalidade que coloque em risco sua integridade ou da organização;
- Ter conhecimento prévio das anotações do livro de ocorrências, bem como eventuais ou novas ordens e instruções.

Aparecido da Cruz ó Bacharel em Teologia, Mestre em Pedagogia Cristã, Pós Graduado em Direito Civil e Segurança Publica e Segurança do Trabalho. Atua como Educador social voluntário na Universidade Federal de São Paulo ó Campus Guarulhos é autor de diversos trabalhos culturais.

DESENVOLVIMENTO DE LEITURA

1) Em quanto tempo leu a apostila?

Resp. _____

2) O que mais gostou? O que menos gostou?

Resp. _____

3) Em que parte da Estrutura da Segurança Nacional está inserido o Profissional de Segurança?

4) Descreva abaixo três atribuições do Profissional de Recepção e Portaria que você aprendeu.

5) Cite dois procedimentos de um socorrista?

6) Quais as formas de socialização humana?

() Fisiológicas, Biológicas e Culturais () Biológicas e Fisiológicas () Biológicas e Psicológicas () NDA

7) Traduza abaixo os códigos:

QAP: _____ QRU: _____ QSO: _____

QTC: _____ QRA: _____ QSJ: _____

8) Como você classificaria este curso?

() Ótimo () Bom () Regular () Ruim

DESTAQUE ESTA AVALIAÇÃO E DEVOLVA AO EDUCADOR