

**GUIA DE ORIENTAÇÃO ÀS EMPRESAS**

# **APRENDIZAGEM PROFISSIONAL SENAC-RS**



Gerência de Educação Profissional  
Versão 10 – janeiro/2025

## Sumário

1. APRESENTAÇÃO .....	3
2. CURSOS OFERTADOS NO PROGRAMA DE APRENDIZ PROFISSIONAL DO SENAC-RS .....	3
2.1 APRENDIZAGEM PROFISSIONAL DE QUALIFICAÇÃO EM COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO..	4
2.2 APRENDIZAGEM PROFISSIONAL DE QUALIFICAÇÃO EM SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS.....	8
2.3 APRENDIZAGEM PROFISSIONAL DE QUALIFICAÇÃO EM SERVIÇOS DE VENDAS.....	10
2.4 APRENDIZAGEM PROFISSIONAL DE QUALIFICAÇÃO EM SERVIÇOS DE SUPERMERCADOS.....	12
2.5 APRENDIZAGEM PROFISSIONAL DE QUALIFICAÇÃO EM PROGRAMAÇÃO DE SISTEMAS COM APLICAÇÕES FINANCEIRAS .....	14
2.6 APRENDIZAGEM PROFISSIONAL DE QUALIFICAÇÃO EM SERVIÇOS DE FARMÁCIAS E DROGARIAS.....	16
2.7 APRENDIZAGEM PROFISSIONAL DE QUALIFICAÇÃO EM OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA.....	18
3. SOLICITAÇÃO DE VAGAS PARA A APRENDIZ PROFISSIONAL COMERCIAL DO SENAC-RS.....	20
4. PERFIL DO APRENDIZ.....	21
5. CONTRATO DE APRENDIZAGEM .....	21
6. RESPONSÁVEL PELO APRENDIZ NA EMPRESA (MONITOR) .....	22
7. ORIENTAÇÕES PARA APRENDIZAGEM PRÁTICA .....	23
8. ACOMPANHAMENTO PEDAGÓGICO .....	23
9. SUGESTÕES DE ATIVIDADES PARA PRÁTICA PROFISSIONAL .....	24
10. REFERÊNCIAS.....	25
ANEXO I.....	26

## 1. APRESENTAÇÃO

O Senac-RS possui o propósito de mudar a vida das pessoas por meio da educação profissional. Para tanto, executamos nossa missão de “educar para o trabalho em atividades do comércio de bens, serviços e turismo” desenvolvendo competências significativas para a formação dos nossos alunos.

Ofertamos o Programa de Aprendizagem Profissional Comercial formando jovens que se destacam no mercado de trabalho. O Projeto Pedagógico de cada curso prevê atividades teóricas e práticas, além de atividades extras em que os jovens são estimulados a desenvolver melhor sua autoestima, criatividade, cidadania, responsabilidade e ética.

Neste Guia, você encontrará orientações detalhadas sobre o Programa, suas formas de adesão e documentação necessária para encaminhamento de jovens ao programa de aprendizagem do Senac-RS. Nós acreditamos que a atuação colaborativa entre o Senac-RS e as empresas resultam em uma formação completa para a inserção dos jovens no mercado de trabalho.

## 2. CURSOS OFERTADOS NO PROGRAMA DE APRENDIZ PROFISSIONAL DO SENAC-RS

A relação estabelecida entre o Senac-RS e as empresas para formação de jovens aprendizes é de extrema importância para o seu desenvolvimento. O aluno qualificado nos cursos do Programa de Aprendizagem Profissional além de ter como marcas formativas domínio técnico-científico, visão crítica e atitude empreendedora, atitude sustentável, atitude colaborativa com foco em resultados, destaca-se principalmente no protagonismo juvenil, social e econômico e atitude saudável, específicos do programa.

No conjunto das ações educativas do Senac-RS, as ofertas de cursos destinados à formação de aprendizes para o mundo do trabalho são:

- ✓ Aprendizagem Profissional de Qualificação em Comércio de Bens, Serviços e Turismo – **1.600 horas.**
- ✓ Aprendizagem Profissional de Qualificação em Comércio de Bens, Serviços e Turismo – **1.000 horas.**
- ✓ Aprendizagem Profissional de Qualificação em Programação de Sistemas com Aplicações Financeiras - **800 horas.**
- ✓ Aprendizagem Profissional de Qualificação em Serviços Administrativos - **800 horas.**
- ✓ Aprendizagem Profissional de Qualificação em Serviços de Supermercados - **800 horas.**
- ✓ Aprendizagem Profissional de Qualificação em Serviços de Vendas – **800 horas.**
- ✓ Aprendizagem Profissional de Qualificação em Serviços de Farmácias e Drogarias – **1.008 horas.**
- ✓ Aprendizagem Profissional de Qualificação em Operação e Manutenção de Equipamentos de Informática – **1.000 horas.**

## 2.1 APRENDIZAGEM PROFISSIONAL DE QUALIFICAÇÃO EM COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO

Modalidade do curso	Modalidade de Educação Profissional	Eixo	Idade mínima	Escolaridade mínima
Presencial	Formação Inicial e Continuada	Social	14 anos	Cursando o ensino fundamental.
<b>Carga Horária</b>	1.000 horas: 400 horas (teóricas) 600 horas (prática profissional na empresa) ou 1.600 horas: 400 horas (teóricas) 1.200 horas (prática profissional na empresa). O aprendiz intercala dias de teoria e de prática, conforme o cronograma específico da turma, entregue pela escola.			
<b>Objetivos do curso</b>	O aprendiz atua nas áreas do comércio de bens, serviços e turismo, interagindo com indivíduos de diferentes contextos sociais e culturais, com destaque à comunicação assertiva, capacidade analítica, reflexiva e criatividade na solução de problemas. Apropria-se de novas tecnologias, atuando de forma sustentável e inovadora no mundo do trabalho.			
<b>Pré-requisitos</b>	Idade mínima de 14 anos completos e máxima de 24 anos incompletos. Ao completar 24 anos, conforme legislação, o aprendiz terá seu contrato encerrado, dessa forma recomenda-se que seja calculada a idade máxima para contratação. Não há limite máximo de idade para pessoas com deficiência.			
<b>Metodologia</b>	Modelo Pedagógico Senac, baseado no desenvolvimento de competências.			
<b>Certificação</b>	Será emitido e entregue certificado, com validade em todo o território nacional, ao aluno que desenvolver todas as unidades curriculares do curso.			
<b>CBO</b>	O curso é composto por 19 ocupações correlacionadas às áreas de comércio de bens, serviços e turismo, proporcionando autonomia para que as empresas escolham até 3 ocupações, de acordo com a sua área de negócio, para compor o itinerário formativo do aprendiz.			

Códigos CBO	Ocupações	Pré-requisitos
4110-05	Auxiliar de Escritório	De 14 a 24 anos incompletos
4110-30	Assistente de pessoal	
4110-10	Assistente Administrativo/Auxiliar administrativo	
5211-40	Atendente de Lojas e Mercados	
5211- 25	Repositor de Mercadorias	
5211-10	Vendedor de Comércio Varejista	
4141-40	Auxiliar de Logística	
4141-25	Estoquista	
7841-05	Embalador, a mão	
4221-05	Recepcionista em geral	
5134-35	Atendente de Lanchonete	De 18 a 24 anos incompletos
4110-50	Agente de Microcrédito	
5143-10	Auxiliar de Manutenção Predial	
5143-20	Faxineiro	
3548-15	Agente de Viagem	
5133-15	Camareiro de Hotel	
4211-25	Operador de Caixa	
4223-10	Operador de Telemarketing Ativo e Receptivo	
5211-35	Frentista	

ATENÇÃO: o pré-requisito de idade deve ser respeitado para todo o conjunto de ocupações desempenhadas pelo aprendiz.

## Organização curricular da Aprendizagem Profissional de Qualificação em Comércio de Bens, Serviços e Turismo

O curso está dividido em doze Unidades Curriculares, conforme abaixo:

<b>APRENDIZAGEM PROFISSIONAL DE QUALIFICAÇÃO EM COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO - 1.000h</b>			
<b>Unidades Curriculares</b>			<b>Carga horária</b>
<b>UC12: Prática Profissional (600 horas)</b>	<b>UC 11: Projeto Aprendizagem (40 horas)</b>	UC1: Ambientação Profissional	40 horas
		UC2: Organizações empresariais no Mundo do Trabalho	44 horas
		UC3: Fluência e Cidadania Digital para o Trabalho	36 horas
		UC4: Sala de Ocupações: Gestão e Negócios	32 horas
		UC5: Autocuidado e Qualidade de vida para a Juventude	32 horas
		UC6: Cidadania, Participação e Políticas Públicas para a Juventude	32 horas
		UC7: Tendências e Desafios do Mundo do Trabalho	40 horas
		UC8: Sala de Ocupações: Turismo, Hospitalidade e Lazer e Infraestrutura	32 horas
		UC9: Identidade e Relações Interpessoais	40 horas
		UC10: Direito à Cidade e à Cultura	32 horas
<b>Carga Horária Total</b>			<b>1.000 horas</b>

<b>APRENDIZAGEM PROFISSIONAL DE QUALIFICAÇÃO EM COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO - 1.600h</b>			
<b>Unidades Curriculares</b>			<b>Carga horária</b>
<b>UC12: Prática Profissional (1.200 horas)</b>	<b>UC 11: Projeto Aprendizagem (40 horas)</b>	UC1: Ambientação Profissional	40 horas
		UC2: Organizações empresariais no Mundo do Trabalho	44 horas
		UC3: Fluência e Cidadania Digital para o Trabalho	36 horas
		UC4: Sala de Ocupações: Gestão e Negócios	32 horas
		UC5: Autocuidado e Qualidade de vida para a Juventude	32 horas
		UC6: Cidadania, Participação e Políticas Públicas para a Juventude	32 horas
		UC7: Tendências e Desafios do Mundo do Trabalho	40 horas
		UC8: Sala de Ocupações: Turismo, Hospitalidade e Lazer e Infraestrutura	32 horas
		UC9: Identidade e Relações Interpessoais	40 horas
		UC10: Direito à Cidade e à Cultura	32 horas
<b>Carga Horária Total</b>			<b>1.600 horas</b>

## 2.2 APRENDIZAGEM PROFISSIONAL DE QUALIFICAÇÃO EM SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS

Modalidade do curso	Modalidade de Educação Profissional	Eixo	Idade mínima	Escolaridade mínima
Presencial	Formação Inicial e Continuada	Gestão e negócios	14 anos	Cursando o ensino fundamental
<b>Carga Horária</b>	800 horas: 400 horas (teóricas) e 400 horas (prática na empresa). O aprendiz intercala dias de teoria e de prática, conforme o cronograma específico da turma, entregue pela escola.			
<b>Objetivos do curso</b>	Qualificar o aprendiz para executar atividades de recepção, administrativas e de pessoal nas organizações do comércio de bens, serviços, turismo e demais setores da economia.			
<b>Pré-requisitos</b>	Idade mínima de 14 anos completos e máxima de 24 anos incompletos. Ao completar 24 anos, conforme legislação, o aprendiz terá seu contrato encerrado, dessa forma recomenda-se que seja calculada a idade máxima para contratação. Não há limite máximo de idade para pessoas com deficiência.			
<b>Metodologia</b>	Modelo Pedagógico Senac, baseado no desenvolvimento de competências.			
<b>Certificação</b>	Será emitido e entregue certificado, com validade em todo o território nacional, ao aluno que desenvolver todas as unidades curriculares do curso.			
<b>CBO</b>	<b>CBO</b> é a Classificação Brasileira de Ocupações determinada pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE). Essa classificação serve para identificar as ocupações no mercado de trabalho, de acordo com os seguimentos profissionais. <b>4110 -10 Assistente Administrativo.</b>			

## Organização curricular da Aprendizagem Profissional de Qualificação em Serviços Administrativos

APRENDIZAGEM PROFISSIONAL DE QUALIFICAÇÃO EM SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS – 800h				
Unidades Curriculares			Carga horária	
<b>UC 12: Prática Profissional (400 horas)</b>	<b>UC 6: Laboratório Juventudes (20 horas)</b>	UC1: Desenvolvimento socioemocional	60 horas	
		UC 2: Bem-estar pessoal e social dos jovens	20 horas	
		UC3: Recursos tecnológicos no contexto social e do trabalho	24 horas	
		UC 4: Leitura e compreensão de textos no contexto social e do trabalho	28 horas	
		UC 5: Letramento matemático e educação Financeira	28 horas	
	<b>UC 9: Projeto Integrador (16 horas)</b>	UC7: Organizar e executar atividades de apoio aos processos da organização	84 horas	
		UC8: Elaborar, organizar e controlar documentos da organização	60 horas	
		UC10: Compras e estoque	32 horas	
		UC 11: Administração de contas a pagar, contas a receber e tesouraria	28 horas	
	<b>Carga Horária Total</b>			<b>800 horas</b>

### 2.3 APRENDIZAGEM PROFISSIONAL DE QUALIFICAÇÃO EM SERVIÇOS DE VENDAS

Modalidade do curso	Modalidade de Educação Profissional	Eixo	Idade mínima	Escolaridade mínima
Presencial	Formação Inicial e Continuada	Gestão e negócios	14 anos	Cursando o ensino fundamental.
<b>Carga Horária</b>	800 horas: 400 horas (teóricas) e 400 horas (prática na empresa). O aprendiz intercala dias de teoria e de prática, conforme o cronograma específico da turma, entregue pela escola.			
<b>Objetivos do curso</b>	Formar jovens aprendizes para atuar em Vendas por meio da qualificação profissional em Vendedor, aperfeiçoamentos em inteligência emocional e vendas, marketing pessoal e estratégias de negociação para vendedores e design thinking aplicado a vendas.			
<b>Pré-requisitos</b>	Idade mínima de 14 anos completos e máxima de 24 anos incompletos. Ao completar 24 anos, conforme legislação, o aprendiz terá seu contrato encerrado, dessa forma recomenda-se que seja calculada a idade máxima para contratação. Não há limite máximo de idade para pessoas com deficiência.			
<b>Metodologia</b>	Modelo Pedagógico Senac, baseado no desenvolvimento de competências.			
<b>Certificação</b>	Será emitido e entregue certificado, com validade em todo o território nacional, ao aluno que desenvolver todas as unidades curriculares do curso.			
<b>CBO</b>	<b>CBO</b> é a Classificação Brasileira de Ocupações determinada pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE). Essa classificação serve para identificar as ocupações no mercado de trabalho, de acordo com os seguimentos profissionais. <b>5211-10 – Vendedor.</b>			

## Organização curricular da Aprendizagem Profissional de Qualificação em Serviços de Vendas

APRENDIZAGEM PROFISSIONAL DE QUALIFICAÇÃO EM SERVIÇOS DE VENDAS – 800H				
Unidades Curriculares			Carga horária	
UC 15: Prática Profissional (400 horas)	UC 6: Laboratório Juventudes (20 horas)	UC1: Desenvolvimento socioemocional	60 horas	
		UC 2: Bem-estar pessoal e social dos jovens	20 horas	
		UC3: Recursos tecnológicos no contexto social e do Trabalho	24 horas	
		UC 4: Leitura e compreensão de textos no contexto social e do trabalho	28 horas	
		UC 5: Letramento matemático e educação financeira	28 horas	
	UC 10: Projeto Integrador (16 horas)	UC7: Organizar ações e planos de venda	48 horas	
		UC 8: Realizar a venda	60 horas	
		UC 9: Realizar ações de pós-venda	36 horas	
		UC 11: Inteligência emocional e vendas	15 horas	
		UC 12: Marketing pessoal para vendedores – você é o seu melhor produto	15 horas	
		UC 13: Estratégias de negociação para o vendedor	15 horas	
		UC 14: Design thinking aplicado a vendas	15 horas	
	<b>Carga Horária Total</b>			<b>800 horas</b>

## 2.4 APRENDIZAGEM PROFISSIONAL DE QUALIFICAÇÃO EM SERVIÇOS DE SUPERMERCADOS

Modalidade do curso	Modalidade de Educação Profissional	Eixo	Idade mínima	Escolaridade mínima
Presencial	Formação Inicial e Continuada	Gestão e negócios	14 anos	Cursando o ensino fundamental
<b>Carga Horária</b>	800 horas: 400 horas (teóricas) e 400 horas (prática na empresa). O aprendiz intercala dias de teoria e de prática, conforme o cronograma específico da turma, entregue pela escola.			
<b>Objetivos do curso</b>	O programa tem como objetivo formar jovens aprendizes para atuar em Serviços de Supermercado, na área de gestão e negócios, por meio da qualificação profissional de Repositor de mercadorias, aperfeiçoamentos em comunicação, logística e prevenção de perdas.			
<b>Pré-requisitos</b>	Idade mínima de 14 anos completos e máxima de 24 anos incompletos. Ao completar 24 anos, conforme legislação, o aprendiz terá seu contrato encerrado, dessa forma recomenda-se que seja calculada a idade máxima para contratação. Não há limite máximo de idade para pessoas com deficiência.			
<b>Metodologia</b>	Modelo Pedagógico Senac, baseado no desenvolvimento de competências.			
<b>Certificação</b>	Será emitido e entregue certificado, com validade em todo o território nacional, ao aluno que desenvolver todas as unidades curriculares do curso.			
<b>CBO</b>	<b>CBO</b> é a Classificação Brasileira de Ocupações determinada pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE). Essa classificação serve para identificar as ocupações no mercado de trabalho, de acordo com os seguimentos profissionais. <b>5211-25 - Repositor de Mercadorias.</b>			

### Organização curricular da Aprendizagem Profissional de Qualificação em Serviços de Supermercados

<b>APRENDIZAGEM PROFISSIONAL DE QUALIFICAÇÃO EM SERVIÇOS DE SUPERMERCADOS – 800h</b>				
<b>Unidades Curriculares</b>			<b>Carga horária</b>	
<b>UC 13: Prática Profissional (400 horas)</b>	<b>UC 6: Laboratório Juventudes (20 horas)</b>	UC1: Desenvolvimento socioemocional	60 horas	
		UC 2: Bem-estar pessoal e social dos jovens	20 horas	
		UC3: Recursos tecnológicos no contexto social e do trabalho	24 horas	
		UC 4: Leitura e compreensão de textos no contexto social e do trabalho	28 horas	
		UC 5: Letramento matemático e educação financeira	28 horas	
	<b>UC 9: Projeto Integrador (16 horas)</b>	UC7: Orientar clientes em relação às mercadorias, produtos e serviços	48 horas	
		UC 8: Abastecer o ponto de venda com mercadorias e produtos	96 horas	
		UC10: A arte de se comunicar e de vender mais	30 horas	
		UC 11: Logística nas operações de varejo	15 horas	
		UC 12: Técnicas de prevenção de perdas no varejo, atacarejo e atacado	15 horas	
	<b>Carga Horária Total</b>			<b>800 horas</b>

## 2.5 APRENDIZAGEM PROFISSIONAL DE QUALIFICAÇÃO EM PROGRAMAÇÃO DE SISTEMAS COM APLICAÇÕES FINANCEIRAS

Modalidade do curso	Modalidade de Educação Profissional	Eixo	Idade mínima	Escolaridade mínima
Presencial	Formação Inicial e Continuada	Informação e Comunicação	14 anos	Cursando ou já ter concluído o Ensino Médio
<b>Carga Horária</b>	800 horas: 400 horas (teóricas) e 400 horas (prática na empresa). O aprendiz intercala dias de teoria e de prática, conforme o cronograma específico da turma, entregue pela escola.			
<b>Objetivos do curso</b>	Formar profissionais com competências para atuar e intervir em seu campo de trabalho, com foco em resultados.			
<b>Pré-requisitos</b>	Idade mínima de 14 anos completos e máxima de 24 anos incompletos. Ao completar 24 anos, conforme legislação, o aprendiz terá seu contrato encerrado, dessa forma recomenda-se que seja calculada a idade máxima para contratação. Não há limite máximo de idade para pessoas com deficiência.			
<b>Metodologia</b>	Modelo Pedagógico Senac, baseado no desenvolvimento de competências.			
<b>Certificação</b>	Será emitido e entregue certificado, com validade em todo o território nacional, ao aluno que desenvolver todas as unidades curriculares do curso.			
<b>CBO</b>	<b>CBO</b> é a Classificação Brasileira de Ocupações determinada pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE). Essa classificação serve para identificar as ocupações no mercado de trabalho, de acordo com os seguimentos profissionais. <b>3171-10 - Programador de sistemas de informação.</b>			

## Organização curricular da Aprendizagem Profissional de Qualificação em Programação de Sistemas com Aplicações Financeiras

<b>APRENDIZAGEM PROFISSIONAL DE QUALIFICAÇÃO EM PROGRAMAÇÃO DE SISTEMAS COM APLICAÇÕES FINANCEIRAS – 800h</b>			
<b>Unidades Curriculares</b>			<b>Carga horária</b>
<b>UC 10: Prática Profissional (400 horas)</b>	<b>UC 9: Projeto Integrador (20 horas)</b>	UC1: Desenvolvimento socioemocional	60 horas
		UC2: Educação financeira	20 horas
		UC3: Inglês básico para TI	20 horas
		UC4: Desenvolver sistemas de informação	72 horas
		UC5: Implementar banco de dados	72 horas
		UC6: Realizar testes e manutenção do sistema de informação	36 horas
		UC7: Desenvolver aplicações WEB	60 horas
		UC8: Desenvolver cálculos financeiros em planilhas eletrônicas.	40 horas
<b>Carga Horária Total</b>			<b>800 horas</b>

## 2.6 APRENDIZAGEM PROFISSIONAL DE QUALIFICAÇÃO EM SERVIÇOS DE FARMÁCIAS E DROGARIAS

Modalidade do curso	Modalidade de Educação Profissional	Eixo	Idade mínima	Escolaridade mínima
Presencial	Formação Inicial e Continuada	Ambiente e Saúde	18 anos completos	Ensino Fundamental Completo
<b>Carga Horária</b>	1.008 horas (504 horas na fase escolar no Senac e 504 horas de prática na empresa). O aprendiz intercala dias de teoria e de prática, conforme o cronograma específico da turma, entregue pela escola.			
<b>Objetivos do curso</b>	Formar profissionais com competências para atuar e intervir em seu campo de trabalho, com foco em resultados.			
<b>Pré-requisitos</b>	Idade mínima: Idade mínima de 18 anos completos e máxima de 24 anos incompletos. Ao completar 24 anos, conforme legislação, o aprendiz terá seu contrato encerrado, dessa forma recomenda-se que seja calculada a idade máxima para contratação. Não há limite máximo de idade para pessoas com deficiência.			
<b>Metodologia</b>	Modelo Pedagógico Senac, baseado no desenvolvimento de competências.			
<b>Certificação</b>	Será emitido e entregue certificado, com validade em todo o território nacional, ao aluno que desenvolver todas as unidades curriculares do curso.			
<b>CBO</b>	<b>CBO</b> é a Classificação Brasileira de Ocupações determinada pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE). Essa classificação serve para identificar as ocupações no mercado de trabalho, de acordo com os seguimentos profissionais. <b>5211-30 - Atendente de Farmácia.</b>			

## Organização curricular da Aprendizagem Profissional de Qualificação em Serviços de Farmácias e Drogarias

<b>APRENDIZAGEM PROFISSIONAL DE QUALIFICAÇÃO EM SERVIÇOS DE FARMÁCIAS E DROGARIAS</b>				
<b>Unidades Curriculares</b>			<b>Carga horária</b>	
<b>UC 14: Prática Profissional (504 horas)</b>	<b>UC 6: Laboratório Juventudes (20 horas)</b>	UC1: Desenvolvimento socioemocional	60 horas	
		UC 2: Bem-estar pessoal e social dos jovens	20 horas	
		UC3: Recursos tecnológicos no contexto social e do trabalho	24 horas	
		UC 4: Leitura e compreensão de textos no contexto social e do trabalho	28 horas	
		UC 5: Letramento matemático e educação financeira	28 horas	
	<b>UC 11: Projeto Integrador (24 horas)</b>	UC7: Auxiliar no fornecimento de medicamentos em farmácias	120 horas	
		UC 8: Apoiar na orientação do uso racional de medicamentos em farmácias	48 horas	
		UC 9: Apoiar na orientação para o uso de cosméticos, suplementos alimentares, produtos de higiene pessoal, perfumaria e produtos para saúde em farmácias	36 horas	
		UC 10: Auxiliar na comercialização de produtos em farmácias	36 horas	
		UC 12: A arte de se comunicar e de vender mais	30 horas	
		UC 13: Experiência de compra do cliente	15 horas	
		UC 14: Técnicas de prevenção de perdas no varejo, atacarejo e atacado.	15 horas	
	<b>Carga Horária Total</b>			<b>1.008 horas</b>

## 2.7 APRENDIZAGEM PROFISSIONAL DE QUALIFICAÇÃO EM OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA

Modalidade do curso	Modalidade de Educação Profissional	Eixo	Idade mínima	Escolaridade mínima
Presencial	Formação Inicial e Continuada	Informação e Comunicação	14 anos completos	Estar cursando ou ter finalizado o Ensino Médio
<b>Carga Horária</b>	1.000 horas (500 horas na fase escolar no Senac e 500 horas de prática na empresa). O aprendiz intercala dias de teoria e de prática, conforme o cronograma específico da turma, entregue pela escola.			
<b>Objetivos do curso</b>	Formar profissionais com competências para atuar e intervir em seu campo de trabalho, com foco em resultados.			
<b>Pré-requisitos</b>	Idade mínima: Idade mínima de 14 anos completos e máxima de 24 anos incompletos. Ao completar 24 anos, conforme legislação, o aprendiz terá seu contrato encerrado, dessa forma recomenda-se que seja calculada a idade máxima para contratação. Não há limite máximo de idade para pessoas com deficiência.			
<b>Metodologia</b>	Modelo Pedagógico Senac, baseado no desenvolvimento de competências.			
<b>Certificação</b>	Será emitido e entregue certificado, com validade em todo o território nacional, ao aluno que desenvolver todas as unidades curriculares do curso.			
<b>CBO</b>	<b>CBO</b> é a Classificação Brasileira de Ocupações determinada pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE). Essa classificação serve para identificar as ocupações no mercado de trabalho, de acordo com os seguimentos profissionais. <b>317205 – Operador de computador; 317210 – Apoio ao usuário de informática; 731110 – Montador de equipamentos eletrônicos.</b>			

## Organização curricular da Aprendizagem Profissional de Qualificação em Operação e Manutenção de Equipamentos de Informática

<b>APRENDIZAGEM PROFISSIONAL DE QUALIFICAÇÃO EM OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA</b>				
<b>Unidades Curriculares</b>			<b>Carga horária</b>	
<b>UC 12: Prática Profissional (500 horas)</b>	<b>UC 6: Laboratório Juventudes (20 horas)</b>	UC1: Desenvolvimento socioemocional	60 horas	
		UC 2: Bem-estar pessoal e social dos jovens	20 horas	
		UC3: Recursos tecnológicos no contexto social e do trabalho	24 horas	
		UC 4: Leitura e compreensão de textos no contexto social e do trabalho	28 horas	
		UC 5: Letramento matemático e educação financeira	28 horas	
	<b>UC 9: Projeto Integrador (20 horas)</b>	UC7: Executar a montagem de computadores desktop e notebooks	84 horas	
		UC 8: Executar a instalação de hardware e software para computadores	84 horas	
		UC 10: Executar a manutenção de computadores	72 horas	
		UC 11: Executar a instalação de redes locais de computadores	60 horas	
	<b>Carga Horária Total</b>			<b>1.000 horas</b>

### 3. SOLICITAÇÃO DE VAGAS PARA A APRENDIZ PROFISSIONAL COMERCIAL DO SENAC-RS

As oportunidades de vagas da Aprendizagem Profissional Comercial pelo programa Senac-RS de Gratuidade (PSG) são ofertadas, por meio de edital, às empresas contribuintes do Senac-RS. Neste edital constam todos os processos necessários para solicitação e reserva das vagas, observando o planejamento anual por Escola.

Poderão participar deste Edital as empresas que realizam arrecadação compulsória para o Senac-RS; o Sesc-RS e outras organizações com finalidade social sem fins econômicos, que são obrigadas a cumprir cota, e que não contribuem com o Senac-RS. Para as empresas que realizam arrecadação compulsória para o Senac-RS, poderá ser solicitado o Documento de Arrecadação de Receitas Federais – DARF. As empresas não contribuintes do Senac-RS, mas contribuintes de outra instituição do Sistema “S”, devem solicitar vagas no seu respectivo Sistema (SENAT, SENAI, SENAR, SESCOOP). O atendimento gratuito às empresas que não realizam arrecadação compulsória será avaliado por cada Escola Senac ofertante de vaga de Aprendizagem Profissional Comercial, conforme a disponibilidade de vagas, após o atendimento da demanda das empresas contribuintes.

**Receita Federal** **Documento de Arrecadação de Receitas Federais**

CNPJ: [REDACTED] Razão Social: [REDACTED]

Período de Apuração: **Julho/2021** Data de Vencimento: **20/08/2021** Número do Documento: [REDACTED]

Pagar este documento até **20/08/2021**

Observações: **Nº Recibo Declaração: 50000005214380**

Valor Total do Documento: [REDACTED]

**Composição do Documento de Arrecadação**

1191	CP TERCEIROS - SENAC	[REDACTED]	[REDACTED]
	01 CP TERCEIROS - SENAC	[REDACTED]	[REDACTED]
	PA: 07/2021 Vencimento: 20/08/2021		
1196	CP TERCEIROS - SESC	[REDACTED]	[REDACTED]
	01 CP TERCEIROS - SESC	[REDACTED]	[REDACTED]
	PA: 07/2021 Vencimento: 20/08/2021		

SENDA (Versão:5.0.0) Página: 1/2 09/08/2021 09:36:46

85890000065 4 16110385212 1 32071621221 1 37348167615 0 **AUTENTICAÇÃO MECÂNICA**

Figura 1: Arrecadação de Receitas Federais – DARF

#### 4. PERFIL DO APRENDIZ

Adolescentes e jovens maior de 14 anos e menor de 24 anos, que estejam frequentando a escola regular, caso não tenham concluído o ensino médio. Os pré-requisitos, como idade máxima e comprovação de escolaridade, poderão ser flexibilizados no caso de jovens com deficiência (§5º e §6º do Artigo 428 e Artigo 433 da Consolidação das Leis do Trabalho).

Conforme regulamentado no Decreto Federal nº 6.633/08, **as vagas do Programa Senac de Gratuidade devem ser destinadas ao público de baixa renda, cuja renda familiar mensal per capita não ultrapasse 02 salários mínimos federais**, comprovada por meio da Autodeclaração de Baixa Renda.

#### 5. CONTRATO DE APRENDIZAGEM

O artigo 429 da Consolidação das Leis do Trabalho diz que “Os estabelecimentos de qualquer natureza são obrigados a empregar e matricular nos cursos dos Serviços Nacionais de Aprendizagem número de aprendizes equivalente a 5%, no mínimo, e 15%, no máximo, dos trabalhadores existentes em cada estabelecimento, cujas funções demandem formação profissional”, disponíveis no site do Ministério do Trabalho.

E o artigo 428 diz que o “Contrato de aprendizagem é o contrato de trabalho especial, ajustado por escrito e por prazo determinado, em que o empregador se compromete a assegurar ao maior de 14 (quatorze) anos e menor de 24 (vinte e quatro) anos inscrito em programa de aprendizagem formação técnico-profissional metódica, compatível com o seu desenvolvimento físico, moral e psicológico, e o aprendiz, a executar com diligência as tarefas necessárias a essa formação”.

Conforme o artigo artigo 68 da Portaria MTE nº 3.872/2023, as informações que devem estar expressamente indicadas no contrato de aprendizagem são:

- I - os termos inicial e final, necessariamente coincidentes com o prazo do curso de aprendizagem;
- II - nome e número do curso em que o aprendiz está vinculado e matriculado, com indicação da carga horária teórica e prática e obediência aos critérios estabelecidos na regulamentação do Ministério do Trabalho e Emprego;
- III - a função, as jornadas diária e semanal, de acordo com a carga horária estabelecida no curso de aprendizagem, e o horário das atividades teóricas e práticas;
- IV - a remuneração pactuada;

V - os dados do empregador, do aprendiz e da entidade formadora;

VI - o local de execução das atividades teóricas e práticas do curso de aprendizagem;

VII - a descrição das atividades práticas que o aprendiz desenvolverá durante o curso de aprendizagem; e

VIII - o calendário de aulas teóricas e práticas do curso de aprendizagem.

§ 1º O limite de dois anos do contrato de aprendizagem não se aplica às pessoas com deficiência, desde que o tempo excedente seja fundamentado em aspectos relacionados à deficiência, vedada em qualquer caso a contratação de aprendiz por prazo indeterminado.

§ 2º O contrato de aprendizagem será assinado pelo responsável do estabelecimento cumpridor da cota e pelo aprendiz, que será assistido por seu responsável legal, se menor de dezoito anos de idade.

§ 3º O prazo contratual garantirá o cumprimento integral da carga horária das atividades teóricas e práticas do curso de aprendizagem.

§ 4º Aos contratos de aprendizagem em que as atividades teóricas sejam desenvolvidas em conformidade com o disposto no art. 19, os termos inicial e final do curso de aprendizagem podem não coincidir com o início e final do curso de formação técnico-profissional.

**Importante:** o aprendiz deve ter o contrato de trabalho assinado desde o primeiro dia de curso e receber o salário pela aprendizagem teórica e prática.

**Ver também Art. 68 da PORTARIA MTE Nº 3.872, DE 21 DE DEZEMBRO DE 2023.**

## **6. RESPONSÁVEL PELO APRENDIZ NA EMPRESA (MONITOR)**

De acordo com o Art. 30 da Portaria MTE nº 3.872/23, “será formalmente designado pelo estabelecimento, ouvida a entidade formadora, um empregado monitor responsável pela coordenação e acompanhamento das atividades práticas do aprendiz no estabelecimento, em conformidade com o disposto no programa de aprendizagem profissional”.

No desempenho das atividades de monitoria dos aprendizes, cabe ao profissional:

- Conhecer a legislação da Aprendizagem, os artigos da CLT que tratam do jovem trabalhador, o Decreto nº 6481/2008, que trata da proibição das piores formas de trabalho infantil, e demais dispositivos que tratam da Proteção do Trabalho do Menor;
- Garantir aos aprendizes condições de segurança e saúde, além de condições de acessibilidade às pessoas com deficiência, observadas as disposições previstas no art. 157 e art. 405 da CLT, do art. 2º do Decreto nº 6.481, de 12 de junho de 2008, do art.

3º da Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, e das Normas Regulamentadoras de Segurança e Saúde no Trabalho.

- Orientar e acompanhar a prática profissional desenvolvidas pelo aprendiz;
- Dar feedback constante das atividades realizadas;
- Informar o Senac sobre o desempenho do aprendiz na empresa no momento dos acompanhamentos da Prática Profissional;
- Assinar o documento Avaliação do Aprendiz - Prática Profissional na empresa e entregar até o final do curso.
- Importante: a empresa deverá informar ao Senac sempre que ocorrer a alteração do responsável pelo aprendiz.

**Ver também Art. 30 e 31 da PORTARIA MTE Nº 3.872, DE 21 DE DEZEMBRO DE 2023.**

## **7. ORIENTAÇÕES PARA APRENDIZAGEM PRÁTICA**

O planejamento das atividades a serem desenvolvidas pelo aprendiz na empresa deve estar alinhado com as atividades previstas nas ocupações e descritas na Carta de Encaminhamento. As atividades práticas precisam ser compatíveis com a proposta pedagógica do curso.

Conforme o Parágrafo Único do artigo 20 da Portaria MTE nº 3.872/23, as atividades teóricas e práticas da formação do aprendiz serão pedagogicamente articuladas entre si, com complexidade progressiva, a fim de possibilitar ao aprendiz o desenvolvimento profissional, de sua cidadania e da compreensão do mercado do trabalho.

## **8. ACOMPANHAMENTO PEDAGÓGICO**

O Senac-RS, no desempenho de seu papel de instituição formadora, prevê o acompanhamento das atividades práticas dos aprendizes nas empresas, por meio das seguintes ações:

- ✓ Aula inaugural com o objetivo de estabelecer acordos de convivência e operação, apresentar o programa do curso e fortalecer a troca de experiências.
- ✓ Contatos telefônicos e virtuais ou visitas às empresas para reunião com o responsável pelo acompanhamento do aprendiz (Monitor), quando necessário.

Todas essas ações visam acompanhar e garantir o desenvolvimento integral do aprendiz, além de fortalecer vínculos entre a empresa, Senac e o aprendiz.

Durante as reuniões serão observados os indicadores da prática profissional, de acordo com

os planos de curso.

Cabe considerar que o aprendiz é convidado a compartilhar sua vivência profissional em sala de aula para a realização das situações de aprendizagem. Caso seja identificada alguma inconsistência quanto às atividades desempenhadas pelo aprendiz na empresa e o previsto na Carta de Encaminhamento, o Senac a qualquer momento, poderá solicitar a adequação das atividades visando atender ao acordado no plano.

A experiência vivida na empresa, considerando tanto os aspectos facilitadores como as eventuais dificuldades enfrentadas, são trabalhadas em sala de aula, com a mediação do docente do Senac, visando sistematizar o conhecimento e traçar novas ações que possam contribuir com a formação do aprendiz.

### **9. SUGESTÕES DE ATIVIDADES PARA PRÁTICA PROFISSIONAL**

Com o objetivo de orientar as empresas quanto às atividades a serem desenvolvidas pelos aprendizes em cada ocupação, o Senac elaborou uma lista de atividades para composição do plano de atividades do Aprendiz, visando garantir o desenvolvimento do jovem trabalhador, a partir da experimentação e vivência em diferentes ambientes profissionais.

A premissa adotada para elaboração desta lista visa promover a mobilidade do jovem no mundo do trabalho a partir da aquisição de conhecimentos e habilidades gerais que possibilitem sua transição nas diversas áreas das empresas.

Ao escolherem as atividades a serem desenvolvidas pelos aprendizes, as empresas devem considerar os critérios apresentados pelas legislações vigentes:

O Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA (Capítulo V, artigo 67), proíbe o trabalho do menor de 18 anos em horário noturno, nas atividades perigosas, insalubres ou penosas e realizados em locais prejudiciais à sua formação e o seu desenvolvimento físico, psíquico, moral e social.

O Decreto nº 6481/2008 regulamenta os artigos 3º e 4º da Convenção 182 da Organização Internacional do Trabalho – OIT, que trata da Proibição das Piores Formas de Trabalho Infantil – (Lista TIP).

É importante considerar que o aprendiz está na condição de pessoa e profissional em desenvolvimento. Por esta razão, as empresas devem criar oportunidades de aprendizado significativo, a partir do desempenho de atividades profissionais supervisionadas, considerando-o parte colaborativa no processo produtivo da empresa e não categorizando seu desempenho funcional, com metas produtivas a serem desempenhadas por funcionários e profissionais já

habilitados.

## 10. REFERÊNCIAS

- ✓ PORTARIA MTP Nº 671, DE 8 DE NOVEMBRO DE 2021 (vigência até 17/01/2024);
- ✓ PORTARIA MTE Nº 3.544, DE 19 DE OUTUBRO DE 2023 (vigência a partir de 17/01/2024);
- ✓ Manual de Orientações às Empresas, Senac-SP;
- ✓ Manual da Aprendizagem – SINAIT;
- ✓ Lei Federal nº 10.097, de 19 de dezembro de 2000;
- ✓ Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996;
- ✓ Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente – Conanda – Resolução nº 74, de 13 de setembro de 2001;
- ✓ Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA (Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990);
- ✓ Consolidação das Leis do Trabalho – CLT (Capítulo IV: DA PROTEÇÃO DO TRABALHO DOMENOR);
- ✓ Consolidação das Leis do Trabalho – CLT (Art. 428);
- ✓ Decreto 6.481/08 – Lista das Piores Formas de Trabalho Infantil (Lista TIP);
- ✓ Catálogo Nacional da Aprendizagem Profissional;
- ✓ Diretrizes Nacionais da Aprendizagem Profissional.

## ANEXO I

### **Ocupação: Assistente Administrativo - 4110-10 e Auxiliar de Escritório 4110-05**

**Pré-requisito: idade mínima de 14 anos completos e máxima de 24 anos incompletos.**

- Providenciar recursos para o funcionamento administrativo, conforme solicitações.
- Atender clientes internos e externos.
- Receber e dar andamento às solicitações recebidas dos diversos setores da empresa.
- Elaborar relatórios qualitativos e quantitativos para subsidiar as ações da empresa.
- Auxiliar na atualização dos documentos administrativos, comerciais e jurídicos.
- Operar recursos de tecnologia da informação e comunicação, conforme normas da empresa.
- Auxiliar a estruturação e operacionalização de projetos na empresa.
- Coletar, tabular, organizar e consolidar dados, informações externas e internas, em conformidade com as demandas propostas.
- Operar equipamentos reprográficos - fotocópia, heliografia, xerografia, microfilmagem, entre outros.
- Fornecer e receber informações sobre produtos e serviços.
- Pesquisar e coletar informações em diferentes fontes.
- Ler, interpretar e redigir diferentes tipologias textuais.
- Registrar, consultar e atualizar dados utilizando sistema e ferramentas tecnológicas disponíveis.
- Conferir notas fiscais, faturas de pagamentos e boletos.
- Elaborar, organizar e controlar diferentes documentos, conforme procedimentos da empresa.
- Receber, protocolar, classificar, distribuir e arquivar documentos, conforme procedimentos da empresa.
- Preencher formulários e/ou cadastros.
- Digitar notas de lançamentos contábeis.
- Verificar índices econômicos e financeiros.
- Elaborar e conferir planilhas de cálculos.
- Elaborar cronogramas de atividades.
- Realizar pagamentos de contas.
- Emitir notificações.
- Colher assinaturas e ajustar contratos, conforme orientações.
- Localizar e acompanhar processos administrativos.

- Verificar solicitações e prazos estabelecidos.
- Acompanhar notificações de não conformidades nos processos administrativos.
- Realizar pesquisa cadastral.
- Consultar condições de crédito e solicitar negativação do CPF, conforme políticas de negociação da empresa.
- Prestar informações atualizadas sobre produtos e serviços da empresa.
- Registrar solicitações e reclamações dos clientes.
- Identificar perfil dos clientes e/ou fornecedores.
- Realizar procedimento de cobrança e renegociação de dívida.
- Auxiliar nos procedimentos de recrutamentos e seleção.
- Auxiliar nas rotinas de admissão e demissão de pessoal.
- Dar suporte administrativo a área de treinamento da empresa.
- Orientar funcionários sobre direitos e deveres.
- Auxiliar no controle de pessoal (folha de pagamento, frequência, benefícios, afastamentos, férias, entre outros).
- Controlar e requisitar materiais de trabalho.
- Controlar a expedição e recebimento de malotes.
- Realizar cotação de preços e efetivação de pedidos, mediante solicitação.
- Auxiliar na organização de eventos internos e externos.
- Comunicar autorização de entrada de visitantes.
- Elaborar listas e contatar clientes em potencial.
- Auxiliar em procedimentos de gestão.

### **Ocupação: Atendente de Lanchonete – 5134-35**

**Pré-requisito: idade mínima de 16 anos completos e máxima de 24 anos incompletos.**

- Operar recursos de tecnologia da informação e comunicação, conforme normas da empresa.
- Atender os clientes e tirar pedidos.
- Encaminhar pedidos para respectivos setores de produção.
- Auxiliar na preparação de alimentos e bebidas, conforme ficha técnica e normas de higiene e segurança.
- Auxiliar na requisição de insumos, conforme necessidade do cardápio.
- Reconhecer e manusear equipamentos e utensílios de lanchonete.
- Prestar informações sobre o cardápio, conforme solicitação dos clientes.

- Registrar informações em comandas físicas ou digitais, conforme orientações da empresa.
- Auxiliar o recebimento e conferência de produtos, conforme as boas práticas na manipulação de alimentos.
- Realizar mise em place, considerando a demanda e ficha técnica.
- Higienizar maquinários, equipamentos e utensílios de acordo com especificações e normas de segurança.
- Trabalhar em conformidade com as normas e procedimentos técnicos de qualidade, segurança, higiene e saúde.
- Higienizar e armazenar insumos, conforme as boas práticas na manipulação de alimentos.
- Administrar fluxo de pratos entre área de produção e mesas.
- Checar pedido antes de servir.
- Servir alimentos e bebidas conforme normas de higiene e segurança.
- Repor bufê, aparadores e gueridons.
- Preparar porções de alimentos e bebidas para viagem, conforme procedimentos da empresa.
- Informar previsão de tempo de espera para acomodação em salão.
- Acompanhar e acomodar cliente à mesa.
- Sondar preferências do cliente e dar sugestões.
- Explicar métodos de preparo de alimentos e bebidas, conforme ficha técnica.
- Receber reclamações de cliente.
- Organizar estruturas de apoio.
- Selecionar louças e talheres.
- Montar kits descartáveis (guardanapos, talheres).
- Montar mesa, bandeja, balcão e bar.
- Repor material de apoio.
- Substituir enxoval de mesa e cobre-manchas.
- Conferir ordem de serviço.
- Verificar lista de reserva.
- Verificar e requisitar material de trabalho (utensílios, equipamentos, produtos de limpeza, entre outros).
- Verificar estoque de alimentos e bebidas.
- Controlar prazos de validade de alimentos e bebidas.
- Auxiliar no pré-preparo de alimentos e bebidas.
- Desmontar praça (recolher louças, talheres, copos, bandejas, entre outros).

- Arrumar o espaço.
- Inventariar bebidas consumidas.
- Descartar materiais de forma adequada.

### **Ocupações: Assistente de Logística – 4141-40 e Estoquista – 4141-25**

#### **Pré-requisito: idade mínima de 14 anos completos e máxima de 24 anos incompletos.**

- Atender fornecedores e clientes (internos e externos), fornecendo e recebendo informações sobre produtos e serviços.
- Auxiliar no planejamento e controle da programação da manutenção dos meios de transporte e equipamentos.
- Realizar os lançamentos de movimentação de entradas e saídas e controle dos estoques.
- Auxiliar no cadastro, controle e geração de relatórios em sistema de gestão de estoque.
- Receber, conferir e armazenar produtos e materiais em almoxarifados, armazéns, silos e depósitos.
- Preencher guias de recolhimento e solicitações.
- Auxiliar na emissão e recebimento de notas fiscais.
- Interpretar informações de embalagens e rótulos de identificação de produtos.
- Relacionar necessidades de compra com itens disponíveis no estoque.
- Requisitar produtos disponíveis em estoque para abastecimento do ponto de venda.
- Inspecionar mercadorias e produtos, conforme normas regulamentadoras e técnicas de qualidade.
- Observar e controlar a necessidade de abastecimento de mercadorias e produtos disponíveis.
- Receber, codificar e registrar equipamentos, materiais, produtos.
- Auxiliar a execução de ações pertinentes aos processos de gestão de materiais e patrimônio na empresa.
- Classificar, organizar e etiquetar equipamentos, materiais e produtos, conforme normas de controle da empresa.
- Auxiliar na organização do almoxarifado para facilitar a movimentação dos itens armazenados e a armazenar, preservando pela limpeza e organização.
- Conferir especificações descritas nas faturas e notas fiscais, de entrada e saída de acordo com os produtos.
- Auxiliar a pesquisa de fornecedores e condições de aquisição de matérias-primas, equipamentos e estruturas conforme diretrizes da empresa.
- Auxiliar no planejamento, organização e realização de inventários conforme normas da

- Preencher, receber, controlar e destinar documentos físicos e digitais dos processos de suprimentos, produção, recebimento, armazenagem e distribuição, conforme fluxo de processos estabelecido pela empresa.
- Realizar expedição de materiais e produtos, examinando-os e auxiliando no processo de logística.
- Organizar e expor produtos conforme orientações da empresa.
- Auxiliar no planejamento do transporte de cargas em geral, conforme normas de segurança, legislações pertinentes e necessidades da empresa.
- Reconhecer características dos diferentes modais de transporte.
- Empacotar e desempacotar produtos, conforme normas de segurança e procedimentos da empresa.
- Tirar amostras de produtos.
- Rastrear lotes de produtos e cargas especiais (perecíveis, carga viva, entre outras).
- Codificar itens e encaminhar para armazenagem.
- Emitir tíquete de pesagem.
- Orientar os transportadores sobre as regras de distribuição de cargas, conforme exigências legais.
- Conferir estado físico e qualidade de embalagens e produtos (amasso, furo, quebra, entre outros).
- Conferir prazos de entregas de produtos.
- Devolver itens em desacordo.
- Ler, interpretar e redigir diferentes tipologias textuais.
- Receber, protocolar, classificar, encaminhar e arquivar documentos físicos e digitais.
- Operar equipamentos de movimentação de cargas e produtos, conforme normas de segurança e especificações técnicas.
- Movimentar e armazenar produtos e mercadorias de acordo com características específicas e planejamento da empresa.
- Preparar mercadorias e produtos para distribuição.
- Separar material reciclável e reutilizável.
- Controlar o acesso de pessoas.

**Ocupação: Assistente de Pessoal – 4110-30**

**Pré-requisito: idade mínima de 14 anos completos e máxima de 24 anos incompletos.**

- Apoiar e executar ações referentes às rotinas de admissão e demissão de colaboradores.
- Auxiliar a elaboração da folha de pagamento.
- Apoiar e executar ações de retenção, avaliação de desempenho e elaboração de planos de cargos e salários.
- Auxiliar na organização e execução de ações relacionadas à qualidade de vida, saúde e segurança nos ambientes de trabalho.
- Manusear prontuário do colaborador para inserção e atualização de informações.
- Recolher, organizar e guardar documentos relacionados às rotinas de admissão e demissão de acordo com fluxo estabelecido pela empresa.
- Tabular dados provenientes dos questionários de desligamento.
- Agendar exames admissionais, periódicos, demissionais e homologação nos sindicatos conforme requisitos legais e procedimentos da empresa.
- Auxiliar o cálculo dos proventos, descontos, tributos trabalhistas e previdenciários.
- Publicar vagas e auxiliar a triagem de currículos, conforme requisitos e critérios pré-estabelecidos pelo setor de RH.
- Organizar os recursos e procedimentos necessários à realização dos procedimentos de recrutamento, seleção e integração.
- Preencher formulários, organizar e arquivar os documentos relativos aos procedimentos de recrutamento, seleção e integração.
- Atender clientes internos e externos registrando necessidades e dando retorno às solicitações.
- Monitorar, receber e coletar dados e informações para atualização do cadastro de colaboradores, efetuando o seu registro conforme procedimentos da empresa.
- Recolher, organizar e arquivar documentos pertinentes ao processo de elaboração de folha de pagamento, conforme requisitos estabelecidos.
- Elaborar, receber, conferir, controlar e destinar documentos físicos e digitais, conforme política de gestão de pessoas.
- Acompanhar o processo de seleção, os requisitos e documentos necessários, enfatizando as etapas do processo aos candidatos.
- Conferir notas fiscais, faturas de pagamentos e boletos.
- Registrar entrada e saída de documentos.
- Elaborar, organizar e controlar diferentes documentos, conforme procedimentos da empresa.
- Receber, protocolar, classificar, distribuir e organizar documentos, conforme procedimentos

da empresa.

- Preencher formulários e/ou cadastros.
- Digitar notas de lançamentos contábeis.
- Verificar índices econômicos e financeiros.
- Elaborar e conferir planilhas de cálculos.
- Elaborar organograma, fluxograma e cronograma.
- Realizar pagamentos e prestação de contas.
- Emitir notificações conforme orientações.
- Colher assinaturas e auxiliar no ajuste do contrato.
- Localizar e acompanhar processos administrativos.
- Verificar prazos estabelecidos.
- Acompanhar notificações de não conformidade nos processos administrativos.
- Acompanhar andamento dos pedidos.
- Realizar pesquisa cadastral.
- Consultar condições e solicitar negociações do CPF (SPC, Serasa, entre outros).
- Prestar informações atualizadas sobre produtos e serviços da empresa.
- Registrar solicitações e reclamações dos clientes.
- Identificar perfil dos clientes e/ou fornecedores.
- Auxiliar no procedimento de cobrança e renegociação de dívida.
- Auxiliar no procedimento de recrutamento e seleção.
- Auxiliar nas rotinas de admissão e demissão de pessoal.
- Dar suporte ao administrativo e na área de treinamento.
- Auxiliar na orientação de funcionários sobre direitos e deveres.
- Auxiliar no controle de pessoal (folha de pagamento, frequência, benefícios, afastamento, férias, entre outros).
- Controlar e requisitar material para expediente.
- Controlar expedição e recebimento de malotes.
- Realizar cotação de preços e efetivação de pedidos, mediante solicitações.
- Auxiliar na organização de eventos internos e externos.
- Comunicar a autorização de entrada de visitantes.
- Elaborar lista e contactar clientes em potencial.
- Auxiliar em procedimentos de gestão.

- Ler, interpretar e redigir diferentes tipologias textuais.
- Operar recursos de tecnologia da informação e comunicação, conforme normas da empresa.
- Manipular alimentos e preparar bebidas, conforme normas de higiene e segurança.
- Avaliar alterações sensoriais dos alimentos (paladar, aroma, textura e apresentação visual).
- Realizar mise in place de acordo com a demanda de produção e atendendo normas de segurança.
- Proporcionar insumos de acordo com ficha técnica e demandas dos cardápios.
- Auxiliar na requisição de insumos, conforme necessidade do cardápio.
- Reconhecer e manusear equipamentos e utensílios de cozinha.
- Auxiliar o recebimento, higienização e estocagem de produtos.
- Higienizar maquinários, equipamentos e utensílios de acordo com especificações e normas de segurança.
- Auxiliar no pré-preparo, preparo e processamento de alimentos e montagem de pratos.
- Verificar a qualidade dos gêneros alimentícios, minimizando riscos de contaminação.
- Trabalhar em conformidade com as normas e procedimentos técnicos de qualidade, segurança, higiene e saúde.
- Identificar e diferenciar tipos de molhos, fundos, emulsões, mousses, espessantes e sopas.
- Identificar e diferenciar os tipos de cortes de vegetais, carnes, aves e pescados.
- Identificar e auxiliar nos diferentes tipos de cocção.
- Calcular pesos, medidas, rendimentos e fator de correção de receitas.
- Calcular o índice de aproveitamento de alimentos.
- Marinar peixes, aves, carnes e hortifrutigranjeiros.
- Preparar molhos, fundos e caldos.
- Preparar caldas, recheios e coberturas.
- Pré-cozinhar e cozinhar alimentos.
- Branquear hortifrutigranjeiros.
- Modelar massas.
- Pré-assar, resfriar e congelar alimentos.
- Propor elaboração de novas receitas.
- Aquecer alimentos pré-preparados.

- Dispor guarnição, molhos/caldos nos pratos.
- Decorar pratos e montar vitrines.
- Controlar temperatura dos alimentos utilizando termômetro.
- Cortar, picar, desossar carnes e ave.
- Repor temperos, molhos, bebidas, utensílios e alimentos preparados no buffet (quentes/frios/sobremesas).
- Moer e triturar alimentos.
- Verificar pedidos, comandas ou cardápio.
- Auxiliar no controle de estoque de alimento e/ou ingredientes de uso diário.
- Consultar ficha técnica.
- Etiquetar e embalar gêneros alimentícios e/ou ingredientes.
- Auxiliar na adaptação de pedidos, cardápios ou comandas.
- Porcionar gêneros alimentícios e/ou ingredientes.
- Conferir requisição de gênero alimentícios e/ou ingredientes recebidos.
- Auxiliar no cálculo de quantidade.
- Verificar prazo de validade.
- Verificar aspectos organolépticos (cheiro, aspecto, cor, textura e sabor).
- Coletar, resfriar e congelar amostras para análise.
- Acondicionar e descartar amostras de alimentos.
- Avaliar qualidade e rendimento de alimento.
- Higienizar local, utensílios e equipamentos de acordo com as normas e procedimentos técnicos de segurança.
- Selecionar e verificar estado de conservação de utensílios.
- Controlar temperatura do ambiente.
- Operar equipamentos, conferir materiais e utensílios, quebras ou danos.
- Elaborar relatórios.
- Resgatar produção de alimentos.
- Pesar sobras (resto-ingesta ou limpo).
- Controlar desperdícios.
- Notificar ocorrências (incidentes, acidentes, entre outras).

**Ocupação: Auxiliar de Limpeza – 5143-20**

**Pré-requisito: idade mínima de 18 anos completos e máxima de 24 anos incompletos.**

- Limpar e conservar áreas comuns, internas e externas, em espaços urbanos públicos e privados.
- Aplicar normas de segurança, higiene, qualidade e proteção ao meio ambiente.
- Atuar na limpeza, desinfecção e organização de diferentes ambientes.
- Armazenar e manipular produtos químicos específicos, conforme orientações dos fabricantes.
- Executar serviços de coleta e destinação de resíduos, observando as normas técnicas, segurança e a preservação do meio ambiente.
- Preencher e encaminhar diferentes documentos - ordem de serviço, formulários e/ou relatórios, conforme necessidade ou procedimentos pertinentes.
- Limpar vidros, fachadas e recintos de acordo com a periodicidade indicada e normas de segurança estabelecidas para cada espaço.
- Empregar técnica de limpeza e conservação de acordo com as características do espaço, considerando os princípios de sustentabilidade e as normas de segurança individual e coletiva.
- Acondicionar e destinar lixos e resíduos, conforme sua classificação, considerando os princípios de sustentabilidade e as normas de segurança individual e coletiva.
- Executar atividades de limpeza e conservação em espaços públicos.
- Executar atividades de limpeza e conservação em espaços internos e externos de condomínios residenciais e comerciais, indústrias e empresas.
- Limpar recintos e acessórios (fachadas, vidros, pisos, móveis, cortinas, persianas, etc).
- Organizar materiais de trabalho.
- Verificar qualidade e validade de produtos químicos e de limpeza.
- Isolar e sinalizar área de limpeza.
- Descartar materiais de forma adequada.
- Avaliar tipo de superfície a ser trabalhada.
- Avaliar grau de sujidade.
- Relatar avarias nas instalações e equipamentos.
- Requisitar compra de produtos de limpeza.
- Operar equipamentos de acordo com as especificações técnicas e normas de segurança.
- Dosar e diluir produtos químicos e de limpeza, considerando instruções técnicas de uso.

**Ocupação: Auxiliar de Manutenção Predial – 5143-10**

**Pré-requisito: idade mínima de 18 anos completos e máxima de 24 anos incompletos.**

- Auxiliar nas rotinas de vistoria e inspeção conforme orientações da empresa.

- Preencher e encaminhar diferentes documentos - ordem de serviço, formulários<sup>36</sup>e/ou relatórios, conforme necessidade ou procedimentos pertinentes.
- Manipular ferramentas, materiais e equipamentos conforme especificações técnicas e normas de segurança.
- Organizar e limpar locais após a realização de serviços, isolando a área a fim de evitar acidentes.
- Auxiliar na realização de reparos em paredes, tetos, pisos e superfícies, atentando-se ao tipo de material, ferramentas e equipamentos apropriados.
- Realizar pequenos reparos em móveis, cadeiras, mesas, armários, portas e janelas, utilizando ferramentas e equipamentos apropriados.
- Planejar as atividades diárias com base no programa de manutenção preventiva.
- Inspecionar locais, juntamente com a equipe, conforme checklist e normas vigentes.
- Realizar encaminhamentos conforme necessidade de manutenção ou reparo, atendendo às normas vigentes e princípios de sustentabilidade.
- Providenciar materiais, ferramentas e equipamentos necessários ao reparo, conforme ordem de serviço.
- Preparar o local de trabalho, conforme as especificidades da manutenção a ser realizada, atentando-se às normas de segurança e regulamentação vigente.
- Auxiliar no reparo ou substituição de sistemas, equipamentos e componentes elétricos e mecânicos, atentando-se às normas de segurança e regulamentações.
- Auxiliar a execução de serviços de manutenção elétrica e mecânica.
- Averiguar funcionamento de equipamentos e instalações elétricas e de iluminação.
- Relatar avarias nas instalações.
- Auxiliar a execução de manutenção hidráulica.
- Verificar funcionamento de instalação hidráulica.
- Auxiliar a realização de manutenção de carpintaria e alvenaria.
- Limpar recintos e acessórios.
- Organizar materiais de trabalho.
- Controlar estoque de material de trabalho.
- Verificar qualidade e validade de produtos químicos e de limpeza.
- Isolar área para manutenção e limpeza.
- Descartar materiais de forma adequada.

**Pré-requisito: idade mínima de 18 anos completos e máxima de 24 anos incompletos.**

- Operar recursos de tecnologia da informação e comunicação, conforme normas da empresa.
- Elaborar relatórios e documentos pertinentes aos meios de hospedagem, conforme procedimentos da empresa.
- Conferir e repor itens de enxoval, minibar, amenities e banheiro, conforme padrão do procedimento do meio de hospedagem.
- Verificar recomendações e prioridades conforme indicado nos documentos do setor de governança.
- Utilizar equipamentos de segurança, conforme trabalho a ser realizado.
- Higienizar e organizar o carrinho com os produtos a serem utilizados, conforme destinação e caracterização.
- Abastecer os pontos de apoio das unidades habitacionais, conforme indicação do meio de hospedagem.
- Registrar o consumo de clientes/hóspedes em sistema ou conforme padrão do estabelecimento.
- Limpar e organizar áreas sociais e de circulação, conforme padrão e procedimentos do estabelecimento de hospedagem.
- Realizar procedimentos operacionais de limpeza, higienização, arrumação, vistoria e reposição dos materiais das unidades habitacionais.
- Selecionar e recolher o lixo conforme a destinação adequada.
- Limpar, arrumar, organizar, vistoriar e abastecer apartamentos, camarotes, camarins, quartos e banheiros, em hotéis, navios e estabelecimentos similares.
- Auxiliar o hóspede na troca de unidade habitacional, organizando seus pertences.
- Adotar medidas de segurança e de prevenção às doenças do trabalho.
- Realizar procedimento de checkout e informar divergência à recepção, conforme procedimento do meio de hospedagem.
- Preparar ambiente para desinfecção, desinfestação e manutenção preventiva dos apartamentos e camarins.
- Controlar o envio e a devolução de roupas dos hóspedes da lavanderia.
- Organizar o apartamento de acordo com as solicitações e necessidades pessoais específicas dos hóspedes.
- Verificar o apartamento na saída do hóspede, consumo do minibar, funcionamento dos

equipamentos, o estado dos móveis e instalações.

- Solicitar manutenção e reposição de materiais, equipamento e instalações.
- Registrar e relatar objetos esquecidos pelos hóspedes.
- Relatar situação de ocupação do apartamento.
- Relatar sugestões e problemas ocorridos com hóspedes nos apartamentos e a presença de pessoas estranhas.

### **Ocupação: Cobrador interno - 4213-10**

**Pré-requisito: idade mínima de 18 anos completos e máxima de 24 anos incompletos.**

- Atender e prospectar clientes e/ou fornecedores.
- Coletar, preencher, atualizar, organizar e arquivar fichas cadastrais de clientes e fornecedores.
- Preparar, preencher e organizar relatórios, formulários, planilhas e documentos relacionados às atividades de cobrança da empresa.
- Emitir ordens de pagamento e recebimento de acordo com os prazos vigentes e relatório de provisão.
- Controlar, organizar e classificar os pagamentos e recebimentos, conforme o plano de contas da empresa.
- Negociar e cobrar recebíveis e faturas, conforme política da empresa.
- Realizar cálculos matemáticos.
- Auxiliar na conferência e autenticidade dos tipos de pagamento e fornecer comprovante, conforme procedimentos da empresa.
- Identificar, realizar e registrar diferentes formas de pagamentos em sistemas de controles financeiros, conforme procedimentos da empresa.
- Auxiliar a análise de títulos e documentos de cobrança.
- Auxiliar na definição de estratégias para elaboração de itinerários de cobrança.
- Contatar avalistas ou fiadores.
- Apresentar e notificar débitos devidos.
- Atuar na concessão de microcrédito, atendendo clientes em campo e nas agências.
- Prospectar clientes, conforme orientações da empresa.
- Orientar clientes sobre direitos e deveres relacionados à cobrança, com base nos órgãos de defesa do consumidor.
- Auxiliar na renegociação de débitos e na recuperação de crédito de clientes.

- Suspender cobrança até prazo acordado.
- Acompanhar cumprimento de acordo finalizado.
- Emitir comprovantes de recebimento de valores.
- Encaminhar títulos ao cartório, conforme procedimentos da empresa.
- Auxiliar na análise de razões de inadimplência.
- Consultar legislações pertinentes (Código Civil, Comercial e do Consumidor, entre outros).
- Operar sistemas de telefonia.
- Manter privacidade da dívida com terceiros.
- Informar sobre campanhas de descontos.
- Informar cliente sobre consequências da inadimplência e sanções do não cumprimento do acordo.
- Notificar inclusão dos dados do cliente nos órgãos de proteção ao crédito.
- Informar locais e formas de pagamento.
- Registrar informações e históricos das ações de cobrança e negociação.
- Encaminhar processo ao departamento jurídico.
- Solicitar comprovante de pagamento ou cancelamento.
- Confirmar improcedência da cobrança.

### **Ocupação: Empacotador – 7841-05**

**Pré-requisito: idade mínima de 14 anos completos e máxima de 24 anos incompletos.**

- Preparar máquinas e local de trabalho para empacotar e envasar.
- Embalar, etiquetar produtos, conforme características.
- Separar, conferir, pesar, prensar e enfardar produtos, conforme características.
- Operar recursos tecnologia da informação e comunicação, conforme normas da empresa.
- Organizar o ambiente de trabalho, conforme necessidade da empresa.
- Consultar informações sobre preços e códigos referente aos produtos, utilizando o sistema e procedimentos da empresa.
- Efetuar substituição de produtos na finalização da compra, conforme necessidade da empresa.
- Atender clientes internos e externos, conforme procedimento da empresa.
- Inspecionar máquinas para empacotamento de produtos, conforme normas de segurança no trabalho.

- Realizar contagem, fracionamento e pesagem de produtos, de acordo com o sistema de pesos e medidas.
- Acondicionar produtos, identificar e etiquetar utilizando embalagens de acordo com as respectivas características e boas práticas de manipulação.
- Limpar e higienizar o local de trabalho.
- Atender as normas de higiene na manipulação dos produtos e dos utensílios utilizados conforme recomendações do manual de boas práticas da empresa.
- Conhecer os produtos, insumos e suplementos comercializados na empresa, bem como o status do estoque.
- Auxiliar na lavagem, secagem e lubrificação das máquinas.
- Verificar e executar o plano de produção.
- Conferir materiais.
- Auxiliar na inspeção das esteiras.
- Auxiliar na calibragem do ar comprimido.
- Verificar voltagem de funcionamento das máquinas.
- Auxiliar a conferência de pressão e temperatura das máquinas.
- Contar produtos e montar kits de acessórios.
- Verificar códigos e especificações.
- Inspecionar e identificar os produtos com números de séries.
- Auxiliar a liberação de fardos para a expedição.
- Auxiliar na identificação nas falhas de funcionamento das máquinas como: velocidade, fluxos e esteiras.

### **Ocupação: Frentista – 5211-35**

**Pré-requisito: idade mínima de 18 anos completos e máxima de 24 anos incompletos.**

- Abastecer automóvel considerando suas características, as técnicas de abastecimento, as necessidades do cliente e as normas de segurança.
- Manusear equipamentos e instrumentos conforme indicações estabelecidas pelos fabricantes.
- Diferenciar os tipos de combustível e suas particularidades.
- Aplicar os procedimentos para recebimento, armazenamento e controle de qualidade de combustível.
- Trocar fluidos dos automóveis, de acordo com a técnica pertinente e as normas de segurança.

- Calibrar e trocar pneus de acordo com a técnica pertinente, normas de segurança e recomendações dos fabricantes.
- Diferenciar os tipos de fluidos, suas características e finalidades.
- Verificar a validade e integridade física das embalagens dos produtos.
- Manusear os equipamentos destinados à troca de fluidos.
- Aplicar as técnicas para verificação de nível, integridade e troca de fluidos.
- Proceder o descarte adequado dos fluidos e pneus.
- Vender produtos e serviços de acordo com as etapas do processo de venda e necessidade do cliente.
- Realizar a cobrança, utilizando a forma de pagamento indicada pelo cliente de acordo com os meios disponibilizados pelo estabelecimento.
- Realizar a abertura e fechamento de caixa.
- Orientar clientes na escolha dos produtos e serviços.
- Manusear equipamentos para registro e cobrança.
- Utilizar recursos de tecnologia da informação e comunicação.

#### **Ocupação: Operador de caixa – 4211-25**

**Pré-requisito: idade mínima de 18 anos completos e máxima de 24 anos incompletos.**

- Realizar procedimentos de abertura e fechamento de caixa.
- Registrar entradas de valores e saídas de produtos /serviços, seguindo normas e diretrizes da empresa.
- Preparar, preencher e organizar relatórios, formulários, planilhas e documentos financeiros.
- Emitir notas fiscais conforme procedimentos da empresa.
- Realizar cálculos matemáticos.
- Utilizar sistemas de informação da tecnologia e comunicação para lançamento e atualização de informações, conforme orientações da empresa.
- Receber valores de vendas de produtos e serviços.
- Organizar o fluxo de caixa, desde abertura até o fechamento, conforme procedimentos da empresa.
- Adotar medidas de segurança e de prevenção às doenças do trabalho.
- Prestar informações e orientar os clientes, conforme legislação e normas da empresa.
- Arquivar documentos e cupons, conforme procedimentos da empresa.
- Verificar produtos expostos no seu local de trabalho, solicitando reposição quando

- Emitir relatórios de fechamento de caixa e arquivar, conforme procedimentos da empresa.
- Conhecer e operacionalizar as ferramentas previstas para os recebimentos.
- Oferecer produtos e serviços aos clientes.
- Pesar objetos.
- Consultar tabela de preços, tarifas e prazos.
- Calcular o valor do frete e do franqueamento da remessa.
- Informar ao cliente o valor a ser pago.
- Receber e contar tributos.
- Pagar benefícios.
- Emitir cupom fiscal e/ou passagem.
- Solicitar a apresentação de documento comprovando a idade do cliente.
- Vender produtos e serviços via telefone.
- Embalar produtos vendidos.
- Registrar mercadorias, produtos e serviços através de leitor ótico.
- Carimbar documentos e objetos.
- Despachar encomendas.
- Informar as condições de pagamento.
- Verificar autenticidade das células recebidas e efetuar o troco.
- Efetuar balancete de fechamento contábil.
- Conferir cheques recebidos.
- Afixar tabelas de preços, tarifas e prazos.
- Consultar código de defesa do consumidor, procedimentos e normas da empresa.
- Preencher borderô e relatórios administrativos.
- Participar de cursos de treinamentos.
- Anotar pedidos e orientar clientes via telefone.

**Ocupação: Operador de Computador – 3172-05**

**Pré-requisito: idade mínima de 14 anos completos e máxima de 24 anos incompletos.**

- Auxiliar na instalação, configuração e operação de sistemas operacionais, aplicativos e periféricos.

- Organizar entrada e saída de dados em sistemas de informação, conforme procedimentos técnicos de qualidade e políticas de segurança da informação.
- Auxiliar na manutenção em computadores, notebooks, monitores e impressoras.
- Montar, instalar, configurar e reconfigurar dispositivos de hardware.
- Auxiliar na instalação e configuração de sistemas operacionais e softwares.
- Reconhecer e utilizar aplicativos do pacote office.
- Reconhecer diferentes mídias sociais, suas aplicabilidade, benefícios, riscos e cuidados.
- Localizar, filtrar e avaliar criticamente informações disponibilizadas eletronicamente.
- Operar sistemas de computadores e microcomputadores, monitorando o desempenho e disponibilidade dos aplicativos, recursos de entrada, saída e armazenamento de dados, registros de erros, consumo da unidade central de processamento (CPU) e recursos de rede.
- Assegurar o funcionamento do hardware e do software.
- Garantir a segurança das informações, por meio de cópias de segurança e armazenando-as em local prescrito, verificando acesso lógico de usuário e destruindo informações sigilosas descartadas.
- Atender clientes e usuários, orientando-os na utilização de hardware e software.
- Realizar configurações de rede.
- Reconhecer e utilizar aplicativos de armazenamento e edição de documentos na nuvem.
- Administrar cronograma de atividades planejadas, tarefas e schedule (agenda de tarefas).
- Otimizar recursos disponíveis.
- Providenciar correção de erros de tarefas.
- Limpar equipamentos e sanar pequenas falhas de Hardware.
- Alimentar equipamentos com suprimentos.
- Efetuar controle de peças e suprimentos.
- Identificar falhas e requisitar manutenção preventiva e corretiva de hardware e software.
- Acionar e assegurar funcionamento de equipamento reserva.
- Checar e verificar temperatura e umidade local, equipamentos de energia, sistemas de detecção de incêndio e iluminação de emergência.
- Controlar acesso de pessoas não autorizadas.
- Reparar arquivos.
- Recuperar e transferir arquivos, programas e relatórios.
- Executar checagem inicial de solicitação.
- Conduzir solicitação de suporte.
- Reprocessar tarefas de acordo com solicitação.

- Organizar cabeamento.

**Ocupação: Operador de Telemarketing – 4223-10****Pré-requisito: idade mínima de 18 anos completos e máxima de 24 anos incompletos.**

- Utilizar diferentes ferramentas e canais internos de comunicação, conforme política da empresa.
- Adotar medidas de segurança e de prevenção às doenças do trabalho.
- Seguir script de atendimento, conforme orientações da empresa.
- Aplicar o código de defesa do consumidor e as normas da empresa nas transações de vendas.
- Auxiliar na realização de ações de relacionamento com cliente, conforme políticas da empresa.
- Saber comunicar-se com clientes internos e externos.
- Agendar retorno com o cliente (follow-up).
- Negociar com o cliente, utilizando técnicas para separação de objeções e o Código de Defesa do Consumidor.
- Utilizar técnicas de negociação, conforme orientações da empresa.
- Promover a venda de produtos e serviços, conforme especificidades das empresas.
- Oferecer serviços e produtos, via tele atendimento, de acordo características da empresa.
- Realizar pesquisas de opinião, via tele atendimento.
- Realizar serviços de cobrança e cadastramento de clientes, conforme orientações da empresa.
- Registrar os atendimentos em sistema, mantendo a integridade e fidedignidade da informação.
- Identificar necessidades/problemas do cliente e apresentar soluções através de consultas a manuais, área técnica e supervisão.
- Auxiliar na identificação de clientes potenciais, fazendo abordagem e descrevendo as vantagens dos produtos.
- Informar disponibilidade dos serviços agregados, a relação custo benefício persuadindo o cliente ao consumo.
- Auxiliar na negociação de produtos, valores e condições de pagamento, informando restrições de crédito.
- Verificar disponibilidade de prazo de entrega e efetivação da venda.
- Atender os usuários da internet, orientando na utilização e diagnóstico de falhas de

funcionamento de equipamentos.

- Prestar suporte técnico a aplicativos (software), orientando a utilização.
- Orientar usuário de telefonia.
- Acionar serviços emergenciais. Abrir chamados técnicos (ordens de serviços). Auxiliar na análise de perfil de consumo e de reclamações.
- Auxiliar nas cobranças de débitos, negociando valores, descontos e formas de pagamento.
- Realizar pesquisa, por telefone, para acompanhamento pós atendimento (follow up), aplicando e registrando questionário.
- Cadastrar clientes, confirmando dados cadastrais e informações.

### **Ocupação: Organizador de Evento – 3548-20**

**Pré-requisito: idade mínima de 18 anos completos e máxima de 24 anos incompletos.**

- Auxiliar no planejamento e organização de eventos empresariais, sociais e culturais e técnico científicos.
- Auxiliar na elaboração de plano e cronograma, considerando os recursos materiais, financeiros e humanos.
- Recepcionar e orientar os participantes do evento.
- Comercializar produtos, serviços turísticos e de apoio ao turista.
- Contratar serviços e auxiliar a coordenação e realização de eventos.
- Participar de eventos, cerimônias e solenidades diversos promovidos por organizações públicas e privadas.
- Auxiliar a elaboração de roteiros dos eventos.
- Acompanhar autoridades e/ou personalidades, conforme orientações da empresa.
- Auxiliar a identificação de riscos humanos, técnicos, naturais e biológicos relativos ao planejamento e execução de um evento.
- Auxiliar na elaboração do orçamento do evento com base no levantamento dos custos de serviços e prestadores.
- Propor estratégias para divulgação do evento.
- Reconhecer a necessidade de formalizar autorizações, contratos e licenças.
- Auxiliar na organização do cerimonial de acordo com a classificação e tipologia do evento.
- Realizar assessoria aos envolvidos no evento, atendendo às necessidades específicas e adversas.
- Pesquisar os fornecedores potenciais.

- Elaborar planilhas de custo durante o processo de realização de eventos;
- Prestar informações sobre as atrações, roteiros, programações.
- Promover atividades recreativas diversificadas, visando o entretenimento e à integração social das pessoas.
- Administrar equipamentos e materiais para recreação, segundo normas de segurança.
- Identificar atrativos turísticos, roteiros, cronogramas para atividades dos grupos.
- Calcular custos das atividades.
- Elaborar e acompanhar planos de metas.
- Vender passagens aéreas, hidroviárias e terrestres.
- Vender pacotes turísticos, excursões, roteiros personalizados e hospedagem.
- Vender seguro de viagem, assistência e opcionais.
- Emitir passagens, vouchers e assistência no embarque ou desembarque.
- Verificar satisfação do cliente (pós-venda).
- Auxiliar na preparação de documentos para formalização de contratos.
- Auxiliar na busca de patrocínios e apoios.
- Registrar participante.
- Auxiliar no controle de orçamento do evento.
- Dimensionar layout do evento.
- Organizar atividades sociais para os participantes do evento e seus acompanhantes.
- Selecionar empresas prestadores de serviços de apoio a eventos.
- Realizar a prestação de contas de evento.
- Aplicar e zelar pelo cumprimento das leis, normas e princípios protocolares.
- Elaborar listas de convidados e convites.
- Realizar visita técnica.
- Definir e supervisionar mestre de cerimônia e cumprimento do roteiro.
- Elaborar plano de mesas e nominatas.
- Recepcionar autoridades.
- Auxiliar na elaboração de roteiro de viagens para autoridade e comitiva.
- Orientar sobre vestimentas adequadas.
- Auxiliar na contratação de fornecedores de serviços receptivos, transporte, hospedagem, atrações artísticas e culturais, guias de turismo, serviços de apoio de eventos e mestre de cerimônias.
- Administrar correspondências.

- Realizar pesquisa de locais com definição de data e horário do evento.
- Levantar necessidades de recursos humanos, materiais e financeiros.
- Participar de workshop, encontros técnicos e treinamentos para venda de pacotes turísticos.
- Auxiliar a montagem da infraestrutura do evento.
- Auxiliar atendimento de participantes, convidados, empresa, autoridades e expositores.
- Auxiliar a coordenação de fornecedores e desmontagem do evento.
- Auxiliar os serviços de reserva, controle de prazos e programa de pré-pagamento para data especiais.
- Encaminhar relação de clientes aos prestadores de serviços contratados.
- Auxiliar na elaboração de material promocional e divulgação de produtos e serviços.

### **Ocupação: Programador de Computador – 3171-10**

**Pré-requisito: idade mínima de 14 anos completos e máxima de 24 anos incompletos.**

- Auxiliar na instalação, configuração e operação de sistemas, aplicativos e periféricos.
- Organizar entrada e saída de dados em sistemas de informação, conforme procedimentos técnicos de qualidade e políticas de segurança da informação.
- Auxiliar no desenvolvimento de sistemas e aplicações, determinando interface gráfica, critérios ergonômicos de navegação, montagem da estrutura de banco de dados e codificação de programas.
- Auxiliar na elaboração de projetos, implantação e realização da manutenção de sistemas e aplicações.
- Utilizar metodologias de desenvolvimento de sistemas, linguagem de programação e ferramentas de desenvolvimento, conforme prescrito.
- Reconhecer e utilizar aplicativos do pacote office.
- Reconhecer diferentes mídias sociais, suas aplicabilidade, benefícios, riscos e cuidados.
- Localizar, filtrar e avaliar criticamente informações disponibilizadas eletronicamente.
- Operar sistemas de computadores e microcomputadores, monitorando o desempenho e disponibilidade dos aplicativos, recursos de entrada, saída e armazenamento de dados, registros de erros, consumo da unidade central de processamento (cpu) e recursos de rede.
- Garantir a segurança das informações, por meio de cópias de segurança e armazenando-as em local prescrito, verificando acesso lógico de usuário e destruindo informações sigilosas descartadas.
- Atender clientes e usuários, orientando-os na utilização de sistemas;

- Prestar suporte aos usuários em software.
- Realizar testes de software e hardware.
- Reconhecer e utilizar aplicativos de armazenamento e edição de documentos na nuvem.
- Auxiliar na compilação e teste de programas.
- Auxiliar no monitoramento de desempenho de performance de sistemas e aplicações.
- Instalar programas e auxiliar no treinamento de usuários.
- Identificar máquinas, ferramentas, acessórios, suprimentos.
- Configurar máquinas e equipamentos.

### **Ocupação: Recepcionista em geral - 4221-05**

**Pré-requisito: idade mínima de 14 anos completos e máxima de 24 anos incompletos.**

- Recepcionar, acolher e prestar serviços de apoio aos hóspedes/clientes.
- Controlar entrada e saída de pessoas na empresa.
- Realizar reservas e agendamentos diversos, conforme procedimentos da empresa.
- Pesquisar e coletar informações em diferentes fontes.
- Ler, interpretar e redigir diferentes tipologias textuais.
- Operar equipamentos reprográficos - fotocópia, heliografia, xerografia, microfilmagem, entre outros;
- Elaborar, organizar e controlar diferentes documentos, conforme procedimentos da empresa.
- Conhecer e prestar informações atualizadas sobre serviços e produtos da empresa.
- Receber e transmitir recados aos clientes, garantindo sigilo das informações.
- Efetuar e controlar reservas, de acordo com requisitos do cliente e políticas da empresa.
- Atender, realizar e retornar contatos telefônicos e virtuais conforme solicitações.
- Cumprir as etapas de check-in e check-out, conforme procedimentos da empresa.
- Receber, protocolar, arquivar ou encaminhar documentos físicos e digitais.
- Operar recursos de tecnologia da informação e comunicação, conforme normas da empresa.
- Registrar, consultar e atualizar dados, utilizando sistemas e ferramentas tecnológicas disponíveis.
- Consultar lista de profissionais e departamentos da empresa, bem como ramais internos e telefones externos.
- Consultar horários de funcionamento das diversas atividades na empresa.

- Consultar solicitações especiais de hóspedes/clientes, de acordo com normas e políticas da empresa.
- Receber feedback dos serviços prestados ao cliente.
- Notificar a segurança sobre presença de pessoas estranhas.
- Acionar e desativar sistemas de segurança eletrônica, conforme procedimentos da empresa.
- Registrar acompanhantes.
- Controlar entrada e saída de equipamentos, conforme procedimentos da empresa.
- Organizar ambiente e materiais de trabalho
- Informar necessidade de preparos em equipamentos e materiais de trabalho.
- Organizar e distribuir malotes.
- Elaborar e imprimir relatórios de controles.
- Averiguar controle diário e semanal de agenda.
- Participar de reuniões.
- Acionar serviço de higienização.
- Encaminhar o cliente para diversos setores.
- Cadastrar hóspedes/clientes, visitantes, acompanhantes e passageiros, conforme procedimentos da empresa.
- Realizar pagamentos e recebimentos de valores, conforme políticas da empresa.
- Fornecer informativos e regulamentos internos ao cliente.
- Propor associação de programas de fidelidade.
- Auxiliar aos clientes com preenchimentos de formulários.
- Realizar câmbio de moedas, conforme orientações da empresa.
- Auxiliar ao cliente com informações financeiras.
- Auxiliar a movimentação de clientes com dificuldades de locomoção. Emitir notas fiscais e recibos.

### **Ocupação: Repositor de Mercadorias – 5211-25**

**Pré-requisito: idade mínima de 14 anos completos e máxima de 24 anos incompletos.**

- Conduzir os clientes aos produtos e serviços da empresa.
- Inspecionar produtos, conforme normas regulamentadoras e técnicas de qualidade.
- Precificar produtos no ponto de venda, de acordo com a tabela de preços da empresa.
- Efetuar processos de devolução e troca de produtos, conforme procedimentos da empresa.

- Prestar informações sobre produtos e serviços, conforme necessidade do cliente.
- Controlar entrada e saída de produtos.
- Auxiliar no inventário de produtos e equipamentos.
- Ler, interpretar e redigir diferentes tipologias textuais.
- Operar recursos de tecnologia da informação e comunicação, conforme normas da empresa.
- Listar produtos para reposição.
- Conferir produtos mediante nota fiscal e pedido.
- Arrumar produtos no depósito, conforme procedimentos da empresa.
- Checar lista de alteração de preços.
- Checar lista de produtos em promoção.
- Realizar limpeza do ponto de exposição de produtos.
- Examinar condições do produto (validade e estado físico).
- Colocar etiquetas nas gôndolas e prateleiras.
- Recolher produtos violados, fora de lugar e com validade vencida.
- Montar pontos de exposição de produtos.
- Evidenciar produtos em promoção.
- Fixar e retirar material promocional.
- Fotografar ponto de venda.
- Descrever qualidades e vantagens do produto.
- Preparar, oferecer e distribuir amostras e brindes de produtos.
- Abrir, contar, fracionar, pesar, embalar e etiquetar produtos, conforme orientações da empresa.
- Operar equipamentos de transporte de produtos, conforme normas de segurança e especificações técnicas.
- Solicitar manutenção de equipamentos.
- Apresentar e sugerir produtos conforme necessidade do cliente.
- Informar preços e formas de pagamentos.
- Conduzir clientes até produtos desejados.
- Descartar materiais de forma adequada.
- Fazer amarração em pilhas de produtos.
- Higienizar áreas de preparação, equipamento e utensílios.
- Manter livres os corredores de acesso e áreas de demarcação de extintores.
- Isolar áreas de empilhamento de produtos.
- Preencher relatórios de perdas e avarias de produtos.

**Ocupação: Vendedor – 5211-10****Pré-requisito: idade mínima de 14 anos completos e máxima de 24 anos incompletos.**

- Atuar nas etapas de pré-venda, venda e pós-venda de produtos e serviços;
- Atualizar e realizar cadastros dos clientes de acordo com políticas da empresa.
- Efetuar processos de troca e devolução de produtos conforme legislação e procedimentos da empresa.
- Prestar informações e orientações sobre produtos e serviços ofertados pela empresa.
- Executar atividades de apoio administrativo em processos comerciais.
- Organizar e expor produtos conforme orientações da empresa.
- Elaborar diferentes relatórios qualitativos e quantitativos para subsidiar os processos comerciais.
- Distribuir materiais promocionais e organizar a estrutura de pontos de venda, conforme orientações da empresa.
- Requisitar produtos disponíveis em estoque para abastecimento do ponto de venda, conforme demanda.
- Agendar visitas, de acordo com o plano de vendas da organização;
- Divulgar e demonstrar produtos e serviços de acordo com estratégias de marketing da organização.
- Realizar atendimento presencial ao cliente.
- Operar recursos de tecnologia da informação e comunicação, conforme normas da empresa.
- Auxiliar na elaboração de instrumentos de pesquisa de mercado, mapeando o público-alvo e produtos, de acordo com o plano de marketing da empresa.
- Atender e realizar ligações.
- Conferir quantidade de mercadorias mediante nota fiscal e pedido.
- Listar, requisitar e receber mercadorias.
- Estocar, arrumar e registrar entrada e saída de mercadorias no depósito.
- Auxiliar na devolução de mercadorias rejeitadas.
- Checar lista de alteração de preços e mercadorias em promoção.
- Zelar pela limpeza do ponto de exposição.
- Examinar condições das mercadorias (validade e estado físico), recolher as violadas e com validade vencida.

- Repor mercadorias e decorar os pontos de venda.
- Colocar etiquetas nas gôndolas e/ou prateleiras.
- Participar da definição do leiaute dos pontos de venda.
- Pesquisar preços do mercado.
- Retirar, fixar material promocional e fotografar pontos de venda.
- Participar das negociações dos pontos de venda.
- Descrever qualidades e vantagens dos produtos.
- Distribuir amostras de produtos e brindes.
- Preparar e oferecer produtos para degustação.
- Abrir embalagens de transporte.
- Fracionar, contar, pesar, embalar e etiquetar mercadorias.
- Checar encomendas.
- Operar equipamentos e ferramentas manuais e utensílios.
- Solicitar manutenção de equipamentos conforme orientações da empresa.
- Informar preços e formas de pagamento para os clientes.
- Auxiliar clientes na prova de mercadorias e produtos (roupas, calçados, maquiagem, entre outros).
- Oferecer aos clientes garantia suplementar.
- Cadastrar clientes.
- Orçar produtos e anotar pedidos dos clientes.
- Realizar televendas.
- Trocar mercadorias.
- Conduzir clientes até a mercadoria desejada.
- Informar tempo de garantia do produto.
- Atender reclamações e sugestões dos clientes.
- Descartar materiais com destinação adequada.
- Informar o cliente sobre a entrega do produto.
- Avisar o cliente sobre promoções.
- Contatar clientes para eventuais cobranças.
- Emitir pedidos, notas ou cupons fiscais.
- Preencher relatório de abordagens e sugestões de clientes.
- Preencher relatório de degustação e de distribuição de brindes.
- Preencher relatório de perda de produtos e de pesquisa de preços.
- Preencher relatório de vendas.

**Ocupação: Zelador – 5141-20****Pré-requisito: idade mínima de 18 anos completos e máxima de 24 anos incompletos.**

- Realizar rotinas de vistoria e inspeção conforme orientações da empresa.
- Preencher e encaminhar diferentes documentos - ordem de serviço, formulários e/ou relatórios, conforme necessidade ou procedimentos pertinentes.
- Zelar pela segurança das pessoas e do patrimônio de edifícios de apartamentos, edifícios comerciais, igrejas e outros.
- Receber objetos, mercadorias, materiais, equipamentos.
- Atender e controlar a movimentação de pessoas e veículos no estacionamento.
- Executar e acompanhar atividades administrativas, atendendo ao checklist e aoregulamento interno.
- Executar e acompanhar rotinas de vistoria e inspeção conforme checklist, programa de manutenção preventiva e normas regulamentadoras.
- Elaborar e encaminhar relatórios e ordens de serviço relativas às atividades administrativas e rotinas de vistoria, conforme checklist, programa de manutenção preventiva e normas regulamentadoras.
- Orientar condôminos, funcionários e prestadores de serviços, conforme regulamento interno, programa de manutenção preventiva e normas.
- Constatar a necessidade da realização de reparo e manutenção em sistema elétrico e eletrônico de um empreendimento, conforme checklist.
- Gerar e encaminhar ordem de serviço, formulários e/ou relatórios, conforme necessidade de manutenção ou reparo e de acordo com normas vigentes e princípios de saúde, segurança e sustentabilidade.
- Providenciar materiais, ferramentas e equipamentos necessários à manutenção ou reparo em sistema elétrico e eletrônico de um empreendimento, considerando a ordem de serviço, as normas e a legislação vigente, os princípios de qualidade, segurança e sustentabilidade.
- Acompanhar e orientar funcionários e prestadores de serviços, quanto à manutenção e reparos em sistema elétrico e eletrônico de um empreendimento.
- Contatar proprietários de veículos com problemas.
- Socorrer pessoas presas no elevador.
- Controlar equipamentos e ferramentas do prédio.
- Relatar avarias nas instalações.
- Comunicar aos proprietários irregularidades nos apartamentos.

- Inspecionar hidrantes, mangueiras e extintores.
- Controlar nível de água da caixa d'água.
- Isolar área do prédio para reforma.
- Limpar piscinas.
- Acionar polícia e corpo de bombeiros.
- Identificar pessoas.
- Solicitar aos condôminos, por interfone, acesso de visitantes.
- Prestar informações às pessoas.
- Transmitir problemas à administradora.
- Comunicar aos condôminos sobre consertos no prédio.
- Verificar notas fiscais, estados e classificações de mercadorias/equipamentos recebidos.
- Distribuir as correspondências e acompanhar entrega de produtos comprados.
- Vistoriar o funcionamento do elevador e informar defeitos.
- Verificar o funcionamento de bombas d'água.
- Solicitar a limpeza de fossas e caixa d'água.
- Fazer reparações em portões, fechaduras entre outros.
- Trocar interruptor e lâmpadas do elevador.
- Registrar a entrada e saída de veículos.
- Supervisionar a limpeza das dependências do prédio e das atividades da equipe de apoio.
- Controlar o estoque de materiais de limpeza.
- Requisitar a compra de material de consumo.
- Operar aparelhos de comunicação.
- Redigir relatório de ocorrências.
- Transmitir recados e aviso