

Manual de Orientações às Empresas



Aprendizagem Profissional em
Comércio de bens, Serviços e Turismo

Prezado (a) Senhor (a)

O Senac São Paulo está empenhado em reafirmar, em todas as suas ações, sua missão institucional de “proporcionar o desenvolvimento de pessoas, por meio de ações educacionais que estimulem o exercício da cidadania e a atuação profissional transformadora e empreendedora, de forma a contribuir para o bem-estar da sociedade”.

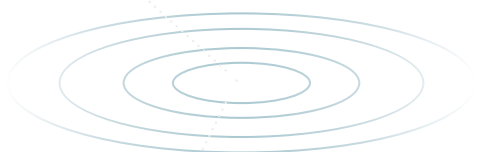
Com este propósito, disponibiliza o programa Aprendizagem, que contribui com o aumento da empregabilidade de adolescentes e jovens, promovendo o desenvolvimento integral, a inclusão social e melhoria na qualidade de vida.

A relação estabelecida entre o Senac São Paulo e as empresas que acreditam em uma educação de qualidade para a formação de pessoas é de extrema importância para a competitividade da economia e para o desenvolvimento social.

Este Manual de Orientações tem o objetivo de esclarecer dúvidas relacionadas à Aprendizagem, processos e documentos necessários para a matrícula e sua operacionalização. Além disso contém sugestões de atividades práticas a serem desenvolvidas pelo aprendiz na empresa.

Acreditamos que, juntos, contribuiremos para a inserção e permanência do aprendiz no mundo do trabalho.

Senac São Paulo



Índice

1.	Apresentação do curso	4
2.	Lista de Ocupações previstas no Plano de Curso	5
3.	Definição da carga horária teórica e prática	6
4.	Desenvolvimento do curso	8
5.	Organização curricular	8
6.	Quem pode participar	9
7.	Como participar do programa	9
8.	Publicador de vagas	9
9.	Responsabilidade contratual	10
10.	Encerramento antecipado do contrato	11
11.	Documentos necessários para a matrícula no Senac São Paulo	12
12.	Férias	14
13.	Isenção de pagamento	15
14.	Declaração de turmas futuras	15
15.	Cumprimento da carga horária teórica em período de recesso no Senac	15
16.	Encontros	16
17.	Workshop para Tutores	16
18.	Designação do tutor nas empresa	16
19.	Expectativas quanto ao papel do tutor na empresa	17
20.	Orientações para a aprendizagem prática	18
21.	Plano de Atividades	19
22.	Sugestões de atividades que podem compor a prática profissional do aprendiz nas empresas	20
23.	Legislação pertinente para consulta	43
	Anexo I – Plano de atividades	44
	Anotações Gerais	48

1. Apresentação do curso

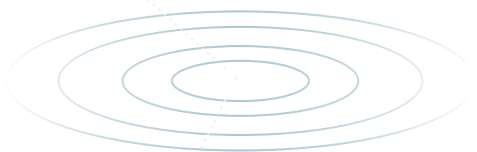
O curso Aprendizagem Profissional em Comércio de bens, Serviços e Turismo tem a proposta de contribuir para o desenvolvimento profissional e pessoal de adolescentes e jovens. Além de atender à Lei Federal nº 10.097, de 19 de dezembro de 2000, aos Decretos-Lei nº 8622/46 e nº 5598/05, visa também colaborar na construção de competências necessárias ao perfil dos profissionais que trabalham ou pretendem trabalhar nas diversas áreas desse segmento.

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.

Articula conhecimentos relacionados ao pessoal, profissional e social, exercendo atividades de forma autônoma e crítica, agindo eticamente e reconhecendo-se como sujeito livre e de direitos.

O aluno destaca-se pelas as marcas formativas do Senac: domínio técnico-científico, visão crítica, atitude empreendedora, sustentável e colaborativa também pela atitude saudável e principalmente pelo protagonismo juvenil, social e econômico que são marcas formativas específicas do Programa Aprendizagem. Essas marcas reforçam o compromisso da instituição com a formação integral do ser humano, considerando aspectos relacionados ao mundo do trabalho e ao exercício da cidadania.

Essa perspectiva propicia o comprometimento do aluno com a qualidade do trabalho, o desenvolvimento de uma visão ampla e consciente sobre sua atuação profissional e sobre sua capacidade de transformação da sociedade.



2. Lista de Ocupações previstas no Plano de Curso

A partir da listagem abaixo a empresa poderá selecionar, no máximo, 4 ocupações correlatas com suas atividades para compor o Plano de Atividades, as quais juntas permitirão uma formação profissional adequada.

Código CBO	Ocupação
4110-10	Assistente administrativo
4141-40	Assistente de logística
4110-30	Assistente de pessoal
5134-35	Atendente de lanchonete
5135-05	Auxiliar de cozinha
5143-20	Auxiliar de limpeza
5143-10	Auxiliar de manutenção predial
5133-15	Camareiro em meios de hospedagem
4213-10	Cobrador interno
7841-05	Empacotador
4141-25	Estoquista
5211-35	Frentista
5199-35	Lavador de automóveis
4211-25	Operador de caixa
3172-05	Operador de computador
4223-10	Operador de telemarketing
3548-20	Organizador de evento
3171-10	Programador de computador
4221-05	Recepcionista em geral
5211-25	Repositor de mercadorias
5211-10	Vendedor
5141-20	Zelador

3. Definição da carga horária teórica e prática

De acordo com o artigo 10º, item III da Portaria MTE nº 723/12:

§ 2º Para definição da carga horária teórica do programa de aprendizagem, a instituição deve utilizar como parâmetro a carga horária dos cursos técnicos homologados pelo Ministério da Educação - MEC, aplicando-se, no mínimo, quarenta por cento da carga horária do curso correspondente ou quatrocentas horas, o que for maior.

§ 3º A carga horária teórica deve representar no mínimo trinta por cento e, no máximo, cinquenta por cento do total de horas do programa de aprendizagem.

Conforme Instrução Normativa da Secretaria de Inspeção do Trabalho – SIT nº 97/2012:

Art. 6º O contrato de aprendizagem poderá ser firmado por até dois anos, com correspondência obrigatória ao programa constante do Cadastro Nacional de Aprendizagem e deverá indicar expressamente:

III - a função, a jornada diária e semanal, de acordo com a carga horária **estabelecida no programa de aprendizagem**, o horário de trabalho.

Entende-se Prática Profissional da Aprendizagem como atividades profissionais metodicamente organizadas em tarefas de complexidade progressiva desenvolvidas no ambiente de trabalho (BRASIL, 20001). No entanto, a Portaria MTE nº 723/12, atualizada pela Portaria MTE nº 1.005/132, destaca que:

[...] a carga horária prática do curso poderá ser desenvolvida, total ou parcialmente, em condições laboratoriais, quando essenciais à especificidade da ocupação objeto do curso, ou quando o local de trabalho não oferecer condições de segurança e saúde ao aprendiz (BRASIL, 2013).

O desenvolvimento da Prática Profissional da Aprendizagem deve considerar o Decreto nº 6481/2008 que "regulamenta os artigos 3º, alínea "d", e 4º da Convenção 182 da Organização Internacional do Trabalho (OIT) que trata da proibição das piores formas de trabalho infantil e ação imediata para sua eliminação".

1 BRASIL. Presidência da República. Decreto nº 5.598/2005. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/decreto/d5598.htm>. Acesso em: 15 fev. 2018. Normatizado pela Portaria MTE nº 723/2012. Disponível em: <http://www.trabalho.gov.br/images/Documentos/Aprendizagem/Portaria_MTE_723_2012.pdf>. Acesso em: 15 fev. 2018. Alterada pela Portaria MTE nº 1.005/2013.

2 BRASIL. Ministério do Trabalho. Portaria MTE nº 1.005 de 1º de julho de 2013, art. 11, § 1º. Disponível em: <<https://pt.scribd.com/document/258152191/Portaria-MTE-1005-de-2013>>. Acesso em: 16 fev. 2018.

O desenvolvimento da Prática Profissional prevê grande articulação entre Senac e empresa, sendo viabilizado por meio das seguintes ações:

- Planejamento das atividades a serem desenvolvidas pelo aprendiz na empresa de acordo com o **Plano de Atividades**. Esse documento será elaborado pela empresa a partir de orientações do Senac, onde deverão constar as ocupações que ele desempenhará.
- Visitas do Senac às empresas para acompanhamento das atividades realizadas pelo aprendiz expressas no **Plano de Atividades**.
- Reuniões periódicas com os alunos para levantamento de informações sobre suas práticas na empresa, bem como repasse das informações obtidas nas visitas.
- Reuniões com o gestor e/ou tutor responsável pelo acompanhamento do aprendiz na empresa.
- Contatos periódicos entre o Senac e a empresa, virtuais ou telefônicos, sempre que se fizerem necessários.
- Workshop de tutores para esclarecer como o Senac atua no programa Aprendizagem.
- Participação dos representantes das empresas em eventos no Senac relacionados ao programa Aprendizagem.

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 no **Plano de Atividades**, 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.

4. Desenvolvimento do curso

O curso tem 17 (dezessete) meses de duração e prevê em seu desenvolvimento 1.560 horas de Aprendizagem compostas de **480 horas teóricas e 1.080 práticas**. A carga horária semanal está organizada em 26 horas, sendo 8 horas no Senac, com **dois encontros** de 4 horas cada e 18 horas na empresa. Essa distribuição garante a concomitância do início ao término do contrato.

5. Organização curricular

	Unidades Curriculares	Carga horária
APRENDIZAGEM NO SENAC	UC 1: Desenvolvimento Pessoal	120 horas
	UC 2: Mundo do Trabalho	180 horas
	UC 3: Participação Social	144 horas
	UC 4: Projeto de Aprendizagem - Plano de Desenvolvimento Pessoal e Profissional	36 horas
APRENDIZAGEM NA EMPRESA	UC 5: Prática Profissional Aprendizagem em Comércio de bens, Serviços e Turismo	1.080 horas
CARGA HORÁRIA TOTAL		1.560 horas

6. Quem pode participar

Adolescentes e jovens de 14 a 24 anos incompletos, que estejam frequentando 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).

7. Como participar do programa

A empresa deverá entrar em contato com as Unidades Escolares do Senac São Paulo para verificar dias e horários das turmas, início e término das aulas, prazo e documentos necessários da empresa e do aprendiz para a realização da matrícula. Em seguida, deve elaborar o processo de recrutamento e seleção e o contrato de Aprendizagem.

Em dia e horário agendado com a unidade, o aprendiz deverá comparecer com todos os documentos para a matrícula e com o responsável legal, se menor de 18 anos, para assinatura do requerimento de matrícula, conforme Regimento das unidades. A secretaria da respectiva unidade verificará no contrato somente os documentos necessários para a matrícula informados no item 11 deste manual.

8. Publicador de vagas

O Senac São Paulo não se responsabiliza pelo recrutamento e pela seleção dos aprendizes, mas desenvolveu uma ferramenta para que as empresas disponibilizem suas vagas no Portal do Senac. Para terem acesso a esse serviço, elas devem entrar em contato pelos telefones 4090-1030 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800-883-2000 (demais regiões) e solicitar o link para o cadastro.

9. Responsabilidade contratual

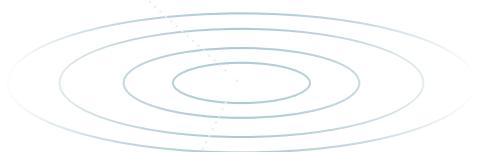
O artigo 429 da Consolidação das Leis do Trabalho diz que “Os estabelecimentos de qualquer natureza são obrigados a empregar e matricular nos cursos dos Serviços Nacionais de Aprendizagem número de aprendizes equivalente a 5%, no mínimo, e 15% no máximo, dos trabalhadores existentes em cada estabelecimento,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

Portanto, o contrato é somente entre o empregador e o aprendiz.

Não existe nenhum artigo na lei que obrigue os Serviços Nacionais de Aprendizagem a realizarem contratos com os estabelecimentos de qualquer natureza.

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, as quais, por sua vez, devem ocorrer concomitantemente desde o início do curso.



10. Encerramento antecipado do contrato

Em caso de encerramento antecipado do contrato de aprendizagem, conforme [artigo 28 do Decreto 5.598/05](#), a empresa deverá solicitar ao Senac o **Laudo de Avaliação**, segundo estabelece o [artigo 29 do Decreto 5.598/05](#).

O Senac emitirá o laudo de avaliação, somente, após receber da empresa documento que justifique o encerramento antecipado do contrato de aprendizagem, conforme disposto na legislação.

Caso o docente considere que, sob orientação, o aprendiz possa melhorar o seu desempenho, o Senac sugere à empresa implementar conjuntamente ações de melhoria para o seu desenvolvimento, registrando as ações adotadas e os resultados alcançados.

Se a empresa decidir pela rescisão do contrato de aprendizagem, ela deverá encaminhar ao Senac uma cópia da rescisão ou da carta de demissão para o fechamento do prontuário do aprendiz. A documentação deverá ser entregue no máximo em 10 (dez) dias úteis.

Caso a unidade escolar tome conhecimento do encerramento antecipado do contrato de Aprendizagem por outras vias, solicitará confirmação junto a empresa por escrito.

Se a empresa não comunicar o encerramento antecipado do contrato por escrito, a unidade informará, também por escrito, à gerência do trabalho local.

11. Documentos necessários para a matrícula no Senac São Paulo

Documentos obrigatórios:

Do aprendiz:

- Registro de Identidade (RG) - uma cópia simples;
- Cadastro de Pessoa Física (CPF) - apenas para apresentação;
- Declaração de matrícula no Ensino Fundamental/Médio especificando o horário das aulas ou o histórico escolar, caso o ensino médio já tenha sido concluído;
- Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) - apenas para apresentação;
- Histórico escolar de conclusão do ensino médio - original e cópia simples para autenticação no Senac ou cópia autenticada.

Observação 1: alunos menores de 18 anos deverão vir acompanhados do responsável portando documento de identidade e CPF. No ato da matrícula, devem assinar uma Declaração de Autorização para saídas do aprendiz da instituição para visitas culturais, técnicas e atividades externas monitoradas.

Observação 2: caso o curso não tenha sido concluído, no início do ano seguinte, o aprendiz deverá apresentar declaração atualizada de matrícula ou conclusão do ensino médio.

Da empresa:

- Plano de Atividades ([ANEXO I](#)): duas vias do plano com até 04 ocupações conforme lista constante neste manual;
- Cópia da guia GFIP, apenas se a empresa não estiver cadastrada no Sistema de Acordos e Empresas Contribuintes;
- Contrato de Aprendizagem contemplando as seguintes informações, que serão conferidas no ato da matrícula:
 - Nome da empresa, CNPJ, razão social e segmento de atividade;
 - Nome do aprendiz;
 - Nome do responsável legal (quando menor de 18 anos);
 - Nome e endereço da unidade Senac onde se realizará o curso;
 - Nome do curso;
 - Ocupação com número da CBO que o aprendiz será registrado;
 - Data de início e término do curso;
 - Carga horária semanal no Senac (dias da semana e horários);
 - Carga horária semanal na empresa (dias da semana e horários);
 - Período aquisitivo de férias (quando já tiver previsto no curso): ____/____/_____
a ____/____/_____.

Para as turmas em que não for possível o gozo das férias na vigência do contrato, a empresa deverá incluir a informação que as férias serão indenizadas no seu encerramento.

Atenção: na constatação de preenchimento incorreto do Contrato de Aprendizagem referente ao item 11 e ausência do Plano de Atividades, **a matrícula não poderá ser realizada.**

12. Férias

Os aprendizes terão direito a férias após 12 meses de contrato. Elas devem coincidir com o calendário escolar, conforme:

- Art. 130 da CLT: “após cada período de 12 (doze) meses de vigência do contrato de trabalho, o empregado terá direito a férias”.
- Art. 136 da CLT: “o empregado estudante, menor de 18 (dezoito) anos, terá direito a fazer coincidir suas férias com as férias escolares”. (Redação dada pelo Decreto-lei nº 1.535, de 13.4.1977).
- Decreto nº 5.598/2005, que regulamenta a contratação dos jovens e dá outras providências, no art. 25, dispõe que: “as férias do aprendiz devem coincidir, preferencialmente, com as férias escolares, sendo vedado ao empregador fixar período diverso daquele definido no programa de aprendizagem”.
- Instrução Normativa da Secretaria de Inspeção do Trabalho – SIT nº 97/2012: art. 13 o período de férias do aprendiz deve ser definido no programa de aprendizagem, conforme estabelece a Portaria nº 723, de 2012, observado o seguinte:

I - as férias do aprendiz com idade inferior a dezoito anos devem coincidir, obrigatoriamente, com um dos períodos de férias escolares, sendo vedado o parcelamento, em conformidade com o disposto no § 2º do art. 136 e § 2º do art. 134 da CLT.

II - as férias do aprendiz com idade igual ou superior a dezoito anos devem coincidir, preferencialmente, com as férias escolares, em conformidade com o art. 25 do Decreto nº 5.598, de 2005.

Sendo assim, cabe ao Senac São Paulo, e não ao empregador, a definição acerca do período de férias.

Observação: devido à organização da oferta das unidades escolares, a regra é aplicável também para os aprendizes maiores de 18 anos.

13. Isenção de pagamento

Empresas contribuintes do comércio de bens, serviços e turismo ou optantes pelo Simples Nacional, Senai, Senat, Sesc, SESCOOP, Sesi e prefeituras estão isentas de pagamento.

Empresas não contribuintes: para matricular seus aprendizes, entrem em contato com a unidade escolar para mais informações sobre a gratuidade do programa.

14. Declaração de turmas futuras

Quando solicitado, o Senac emitirá uma declaração informando a data de início das turmas, com horários e dias da semana em que acontecerá o curso.

15. Cumprimento da carga horária teórica em período de recesso no Senac

De acordo com o artigo 131 da CLT, inciso VI, e do Manual da Aprendizagem do Ministério do Trabalho, página 32, pergunta 51, os aprendizes só poderão realizar a jornada teórica na empresa se estiver prevista no referido Plano de Curso.

As 480 horas de aulas teóricas serão garantidas pelo Senac São Paulo durante a realização do curso; portanto, os jovens não podem cumprir essa jornada na empresa em caso de recessos ou emendas de pontes/feriados.

16. Encontros

Serão realizados encontros com os responsáveis legais com o objetivo de estreitar relacionamento, buscar a participação na formação do aprendiz e orientar sobre o funcionamento do programa.

17. Workshop para Tutores

O objetivo do workshop é reunir os tutores das empresas, afim de esclarecer as principais dúvidas sobre a lei do aprendiz e como o Senac trabalha a Aprendizagem. É também uma oportunidade para que a empresa acompanhe o desenvolvimento do aluno no Senac. Além de sensibilizá-los quanto à importância da prática profissional reforçando a necessidade de coerência entre teoria e prática.

Estes encontros devem acontecer, no mínimo, três vezes ao longo do curso. Ao final dos workshops, os tutores serão certificados.

18. Designação do tutor nas empresa

De acordo com orientações do Manual da Aprendizagem do Ministério do Trabalho, página 21, pergunta 20, cabe à empresa nomear um tutor que ficará responsável pela coordenação de exercícios práticos e acompanhamento das atividades do aprendiz no estabelecimento, buscando garantir sempre uma formação que possa de fato contribuir para o seu desenvolvimento integral e a consonância com os conteúdos estabelecidos no curso em que foi matriculado, de acordo com o programa Aprendizagem (Art. 23, § 1º, do Decreto nº 5.598/05).

O Senac adota a denominação tutor quando se refere ao empregado monitor da empresa, conforme § 1º, art. 23, Decreto 5598/05.

19. Expectativas quanto ao papel do tutor na empresa

- No desempenho das atividades de tutoria dos aprendizes, cabe ao profissional:
- Conhecer a legislação da Aprendizagem, os artigos da CLT que tratam da Proteção do Trabalho do Menor e o Decreto nº 6481/2008 que trata da proibição das piores formas de trabalho infantil;
- Orientar, acompanhar as atividades desenvolvidas pelo aprendiz;
- Dar feedback das atividades realizadas;
- Informar o Senac sobre o desempenho do aprendiz na empresa no momento das visitas;
- Assinar o Relatório de atividades realizadas pelo aprendiz na empresa preenchido ao longo do curso e a ficha de Acompanhamento do Senac nas Atividades Realizadas pelo Aluno na Empresa ao longo das visitas realizadas pela equipe do Senac.

Importante: a empresa deverá informar ao Senac sempre que ocorrer a alteração do tutor.

20. Orientações para a aprendizagem prática

O Senac São Paulo, no desempenho de seu papel de instituição formadora, prevê o acompanhamento das atividades práticas dos aprendizes nas empresas, por meio de visita “in loco”, no mínimo a cada dois meses ou sempre que necessário. As visitas serão agendadas previamente com o responsável pelo acompanhamento do aprendiz na empresa.

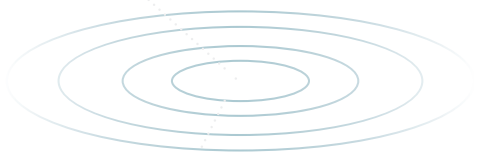
No início do curso, está prevista uma reunião no Senac com o objetivo de estabelecer acordos para a operacionalização, apresentar aos tutores o programa e o curso, fortalecendo a troca de experiências.

As atividades práticas precisam ser compatíveis com a proposta pedagógica do curso e realizadas em diferentes departamentos ou setores da empresa. Deverão, ainda, seguir o Plano de Atividades previamente elaborado e entregue no ato da matrícula.

A empresa poderá definir as atividades práticas dos aprendizes de forma sequencial ou concomitante.

Conforme artigo 10 da portaria 723/2012, as dimensões teórica e prática da formação do aprendiz devem ser pedagogicamente articuladas entre si, sob a forma de itinerários formativos que possibilitem ao aprendiz o desenvolvimento da sua cidadania, a compreensão das características do mundo do trabalho, dos fundamentos técnico-científicos e das atividades específicas da ocupação.

Ainda de acordo com o artigo, é vedado ao responsável pelo cumprimento da cota de Aprendizagem submeter o aprendiz ao desenvolvimento de atividades em desacordo com suas respectivas disposições. Sendo assim, a prática deve estar alinhada à proposta do curso e não ao caráter produtivo da empresa.



21. Plano de Atividades

O plano define o conjunto de atividades ligadas as ocupações que o aprendiz irá desempenhar na empresa. Independentemente da ocupação em que o aprendiz seja registrado, a empresa deverá favorecer o seu desenvolvimento, por meio de rodízio, em todas as ocupações previstas no plano.

As atividades planejadas devem ocorrer com complexidade progressiva, conforme o parágrafo 4º, artigo 428, CLT, em forma de rodízio de funções/atividades nos setores. Deve garantir ao aprendiz ampla vivência, conhecimento dos diversos tipos de gestão e possibilidade de definir em qual área se especializará.

O plano deverá ser preenchido conforme exemplo no [ANEXO I](#) deste manual.

Importante: para a certificação, serão consideradas as ocupações previstas no Plano de Atividades validadas a partir das visitas de acompanhamento da prática profissional efetuadas pelo Senac e informações contidas no "Relatório das atividades realizadas pelo aprendiz na empresa" ao longo do curso. O documento deverá ser datado e assinado pelo aprendiz e o tutor designado pela empresa.

22. Sugestões de atividades que podem compor a prática profissional do aprendiz nas empresas

Ocupação: Recepcionista - 4221-05.

- Recepcionar, acolher e prestar serviços de apoio aos hóspedes/clientes;
- Controlar entrada e saída de pessoas;
- Realizar reservas e agendamentos diversos;
- 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 documentos da organização;
- Realizar procedimentos de recepção;
- Prestar informações atualizadas sobre serviços e produtos do meio de hospedagem e da localidade;
- Receber e transmitir recados aos clientes, garantindo sigilo das informações;
- Efetuar e controlar reservas, de acordo com requisitos do cliente e do meio de hospedagem;
- Atender, realizar e retornar contatos telefônicos e virtuais conforme solicitações;
- Cumprir as etapas de check-in e check-out, conforme procedimento do meio de hospedagem;
- Elaborar, 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;
- Elaborar relatórios e documentos pertinentes aos meios de hospedagem, conforme procedimentos da empresa.

Ocupação: Assistente Administrativo - 4110-10.

- Providenciar recursos para o funcionamento administrativo, conforme solicitações;
- Atender clientes internos e externos;
- Receber e dá 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 organização;
- 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;

Ocupação: Vendedor – 5211-10.

- 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.

Ocupação: Repositor de Mercadorias – 5211-25.

- Conduzir os clientes aos produtos e serviços da empresa;
- Inspecionar mercadorias e produtos, conforme normas regulamentadoras e técnicas de qualidade;
- Precificar mercadorias e 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;
- Abastecer pontos de venda, gôndolas e balcões, conforme plano de marketing e leiautes;
- 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.

Ocupação: Empacotador – 7841-05.

- Preparar máquinas e local de trabalho para empacotar e envasar;
- Embalar produtos, conforme características;
- Separar, conferir, pesar, prensar e enfardar produtos, conforme características;
- Operar recursos de 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.

Ocupação: Operador de Telemarketing – 4223-10.

- 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;
- 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 teleatendimento, de acordo com características da empresa;
- Realizar pesquisas de opinião, via teleatendimento;
- Realizar serviços de cobrança e cadastramento de clientes, conforme orientações da empresa;
- Registrar os atendimentos em sistema, mantendo a integridade e fidedignidade da informação.

Observação: para as ocupações que exigem idade acima de 18 anos, poderão ser realizadas por menores, desde que ocorram em ambientes laboratoriais e que os riscos de periculosidade e insalubridade sejam elididos por parecer técnico circunstanciado emitido pela empresa.

As atividades práticas devem ser compatíveis com o desenvolvimento físico, psicológico e moral do aprendiz (Art. 428 da CLT e Art. 11 do Decreto no 5.598/2005).

Ocupação: Cobrador interno - 4213-10.

- Atender e prospectar clientes e/ou fornecedores;
- Preencher, atualizar, organizar e arquivar fichas cadastrais de clientes e fornecedores;
- Preparar, preencher e organizar relatórios, formulários, planilhas e documentos financeiros;
- Auxiliar nas rotinas de faturamento;
- 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;
- Registrar histórico da ação de cobrança;
- Realizar cálculos matemáticos;
- Realizar conciliação bancária;
- 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;
- Receber contas e tributos e processar remessa e pagamento de numerários por meio postal;
- Auxiliar a análise de títulos e documentos de cobrança;
- Auxiliar na definição de estratégias para elaboração de itinerários de cobrança;
- Contatar avalistas ou fiadores;
- Notificar débitos;
- Atuar na concessão de microcrédito, atendendo clientes em campo e nas agências;
- Prospectar clientes, conforme orientações da empresa.

Observação: para as ocupações que exigem idade acima de 18 anos, poderão ser realizadas por menores, desde que ocorram em ambientes laboratoriais e que os riscos de periculosidade e insalubridade sejam elididos por parecer técnico circunstanciado emitido pela empresa.

As atividades práticas devem ser compatíveis com o desenvolvimento físico, psicológico e moral do aprendiz (Art. 428 da CLT e Art. 11 do Decreto no 5.598/2005).

Ocupação: Operador de caixa – 4211-25.

- 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 necessário;
- Emitir relatórios de fechamento de caixa e arquivar, conforme procedimentos da empresa.

Observação: para as ocupações que exigem idade acima de 18 anos, poderão ser realizadas por menores, desde que ocorram em ambientes laboratoriais e que os riscos de periculosidade e insalubridade sejam elididos por parecer técnico circunstanciado emitido pela empresa.

As atividades práticas devem ser compatíveis com o desenvolvimento físico, psicológico e moral do aprendiz (Art. 428 da CLT e Art. 11 do Decreto no 5.598/2005).

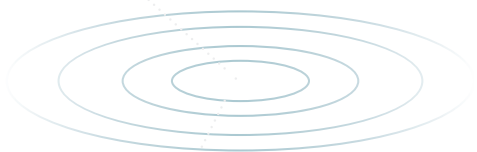
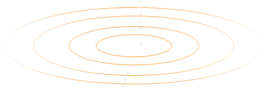
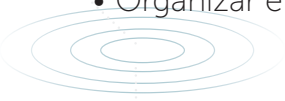
Ocupação: Assistente de Pessoal – 4110-30.

- 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;
- Atuar 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.

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

- Atender fornecedores e clientes, 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;
- Cadastrar, controlar e gerar 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 em organizações;
- 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 o estoque limpo e organizado;
- Conferir especificações descritas nas faturas e notas fiscais, de entrada e saída de acordo com os produtos;
- Pesquisar 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 empresa;
- Preencher, receber, controlar e destinar documentos físicos e digitais dos processos de suprimentos, produção, recebimento, armazenagem e distribuição, conforme fluxo de processos estabelecido pela organização;

- Realizar expedição de materiais e produtos, examinando-os e auxiliando no processo de logística;
- Realizar pesquisa com fornecedores para apoiar a aquisição de materiais, produtos e equipamentos;
- Organizar e expor produtos conforme orientações da empresa.



Ocupação: Organizador de Evento – 3548-20.

- 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.

Observação: para as ocupações que exigem idade acima de 18 anos, poderão ser realizadas por menores, desde que ocorram em ambientes laboratoriais e que os riscos de periculosidade e insalubridade sejam elididos por parecer técnico circunstanciado emitido pela empresa.

As atividades práticas devem ser compatíveis com o desenvolvimento físico, psicológico e moral do aprendiz (Art. 428 da CLT e Art. 11 do Decreto no 5.598/2005).

Ocupação: Atendente de Lanchonete – 5134-35.

- Operar recursos de tecnologia da informação e comunicação, conforme normas da empresa;
- Atender os clientes, servir alimentos e bebidas;
- Adotar medidas de segurança e de prevenção às doenças do trabalho;
- Preparar alimentos e bebidas, conforme ficha técnica e normas de higiene e segurança;
- Auxiliar na requisição de insumos, conforme necessidade do cardápio;
- Auxiliar na realização de serviços de vinho e de café;
- 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;
- Receber e conferir produtos, conforme as boas práticas na manipulação de alimentos;
- Realizar mise em place, considerando a demanda e ficha técnica;
- Realizar produção de alimentos conforme ficha técnica e pedido do cliente;
- 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.

Observação: para as ocupações que exigem idade acima de 18 anos, poderão ser realizadas por menores, desde que ocorram em ambientes laboratoriais e que os riscos de periculosidade e insalubridade sejam elididos por parecer técnico circunstanciado emitido pela empresa.

As atividades práticas devem ser compatíveis com o desenvolvimento físico, psicológico e moral do aprendiz (Art. 428 da CLT e Art. 11 do Decreto no 5.598/2005).

Ocupação: Camareiro em Meios de Hospedagem – 5133-15.

- 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/hospedes 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.

Observação: para as ocupações que exigem idade acima de 18 anos, poderão ser realizadas por menores, desde que ocorram em ambientes laboratoriais e que os riscos de periculosidade e insalubridade sejam elididos por parecer técnico circunstanciado emitido pela empresa.

As atividades práticas devem ser compatíveis com o desenvolvimento físico, psicológico e moral do aprendiz (Art. 428 da CLT e Art. 11 do Decreto no 5.598/2005).

Ocupação: Auxiliar de Cozinha – 5135-05.

- 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 cardápio;
- 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.

Observação: para as ocupações que exigem idade acima de 18 anos, poderão ser realizadas por menores, desde que ocorram em ambientes laboratoriais e que os riscos de periculosidade e insalubridade sejam elididos por parecer técnico circunstanciado emitido pela empresa.

As atividades práticas devem ser compatíveis com o desenvolvimento físico, psicológico e moral do aprendiz (Art. 428 da CLT e Art. 11 do Decreto no 5.598/2005).

Ocupação relacionada: Operador de Computador – 3172-05.

- 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 e configurar 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 dos aplicativos, recursos de entrada e saída de dados, recursos de armazenamento de dados, registros de erros, consumo da unidade central de processamento (cpu), recursos de rede e disponibilidade dos aplicativos;
- 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;
- Prestar suporte aos usuários em hardware e software;
- Realizar configurações de rede;
- Reconhecer e utilizar aplicativos de armazenamento e edição de documentos na nuvem.

Ocupação relacionada: Programador de Computador – 3171-10.

- 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;
- Auxiliar na instalação e configuração de sistemas;
- 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 dos aplicativos, recursos de entrada e saída de dados, recursos de armazenamento de dados, registros de erros, consumo da unidade central de processamento (cpu), recursos de rede e disponibilidade dos aplicativos;
- 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.

Ocupação: Zelador – 5141-20.

- 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 ao regulamento 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.

Observação: para as ocupações que exigem idade acima de 18 anos, poderão ser realizadas por menores, desde que ocorram em ambientes laboratoriais e que os riscos de periculosidade e insalubridade sejam elididos por parecer técnico circunstanciado emitido pela empresa.

As atividades práticas devem ser compatíveis com o desenvolvimento físico, psicológico e moral do aprendiz (Art. 428 da CLT e Art. 11 do Decreto no 5.598/2005).

Ocupação: Auxiliar de Manutenção Predial – 5143-10.

- Auxiliar nas 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;
- Manipular ferramentas, materiais e equipamentos conforme especificações técnicas;
- 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;
- Executar serviços de manutenção elétrica, mecânica, hidráulica, carpintaria e alvenaria, substituindo, trocando, limpando, reparando e instalando peças, componentes e equipamentos;
- Planejar as atividades diárias com base no programa de manutenção preventiva;
- Inspeccionar 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, certificando-se da idoneidade, qualidade, validade e sustentabilidade dos mesmos;
- Preparar o local de trabalho, conforme as especificidades da manutenção elétrica e mecânica 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.

Observação: para as ocupações que exigem idade acima de 18 anos, poderão ser realizadas por menores, desde que ocorram em ambientes laboratoriais e que os riscos de periculosidade e insalubridade sejam elididos por parecer técnico-circunstanciado emitido pela empresa.

As atividades práticas devem ser compatíveis com o desenvolvimento físico, psicológico e moral do aprendiz (Art. 428 da CLT e Art. 11 do Decreto no 5.598/2005).

Ocupação: Auxiliar de Limpeza – 5143-20.

- 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.

Observação: para as ocupações que exigem idade acima de 18 anos, poderão ser realizadas por menores, desde que ocorram em ambientes laboratoriais e que os riscos de periculosidade e insalubridade sejam elididos por parecer técnico circunstanciado emitido pela empresa.

As atividades práticas devem ser compatíveis com o desenvolvimento físico, psicológico e moral do aprendiz (Art. 428 da CLT e Art. 11 do Decreto no 5.598/2005).

Ocupação: Frentista – 5211-35.

- 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 pneus de acordo com a recomendação dos fabricantes e as normas de segurança;
- Trocar pneus de acordo com a técnica pertinente e as normas de segurança;
- 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;
- Verificar autenticidade das cédulas recebidas;
- Utilizar recursos de tecnologia da informação e comunicação na divulgação e controle de produtos.

Observação: para as ocupações que exigem idade acima de 18 anos, poderão ser realizadas por menores, desde que ocorram em ambientes laboratoriais e que os riscos de periculosidade e insalubridade sejam elididos por parecer técnico circunstanciado emitido pela empresa.

As atividades práticas devem ser compatíveis com o desenvolvimento físico, psicológico e moral do aprendiz (Art. 428 da CLT e Art. 11 do Decreto no 5.598/2005).

Ocupação: Lavador de Automóveis – 5199-35.

- Lavar automóveis considerando suas características e técnicas de lavagem;
- Identificar os tipos de danos em automóveis;
- Aplicar técnicas de lavagem, considerando suas particularidades e vantagens;
- Utilizar produtos destinados à lavagem, higienização e acabamento, conforme finalidade e forma aplicação;
- Higienizar automóvel conforme características e técnicas específicas;
- Realizar o acabamento conforme características e técnicas específicas;
- Aplicar procedimentos relativos ao recebimento e devolução de automóveis: vistoria, formulários (checklist), fluxo de trabalho (distribuição das atividades e tempo de lavagem);
- Reconhecer equipamentos destinados à higienização de automóveis: tipos (aspirador e pulverizador), finalidade e procedimentos de operação;
- Utilizar equipamentos e aplicar procedimentos de segurança no trabalho: EPI e EPC, extintor de gás carbônico; noções de prevenção e combate a incêndios e primeiros socorros;
- Noções de estoque: recebimento e armazenamento; técnica de controle de estoque PVPS - conceito e aplicabilidade; inventário.

Observação: para as ocupações que exigem idade acima de 18 anos, poderão ser realizadas por menores, desde que ocorram em ambientes laboratoriais e que os riscos de periculosidade e insalubridade sejam elididos por parecer técnico circunstanciado emitido pela empresa.

As atividades práticas devem ser compatíveis com o desenvolvimento físico, psicológico e moral do aprendiz (Art. 428 da CLT e Art. 11 do Decreto no 5.598/2005).

Observação 1: caso as empresas queiram propor atividades que sejam diferentes das constantes neste manual, devem solicitar análise prévia do Senac para que se verifique a relação com as ocupações propostas no Plano de Atividades.

Observação 2: de acordo com o Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA (Capítulo V, artigo 67), “fica proibido o trabalho do menor de 18 (dezoito) anos nas atividades perigosas, insalubres ou penosas que os exponham a riscos e que possam comprometer a 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): técnicas de manuseio de instrumentos cortantes e pontiagudos; manuseio e aplicação de substâncias e produtos químicos; exposição a solventes, cloro, sabões, detergentes, calor e movimentos repetitivos; coleta, seleção e beneficiamento de lixo; comercialização ou contato com bebidas alcoólicas; serviços externos, que impliquem em manuseio e porte de valores que coloquem em risco a sua segurança - office boys, mensageiros, contínuos.

Orientações gerais

1. As 1.560 horas do programa são divididas em 480 horas teóricas e 1.080 práticas, devendo o aprendiz cumprir 26 horas semanais (8 horas no Senac e 18 horas na empresa).

2. O Senac São Paulo somente emitirá declaração de matrícula se todas as informações do item 11 deste manual estiverem no contrato de Aprendizagem.

3. Quando menor de 18 anos, a declaração de matrícula será liberada somente após assinatura do Requerimento de Matrícula pelo responsável legal.

4. O aprendiz poderá realizar 8 horas diárias considerando teoria e prática e informadas no contrato.

5. Para registro na CPTS, a empresa deve optar por uma das ocupações prevista no Plano de Curso, conforme determina a Portaria 723 no seu artigo 9º parágrafo:

§ 1º "O código da CBO a que se refere o caput deste artigo deve constar do contrato de trabalho do aprendiz e ser anotado em sua Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS)".

23. Legislação pertinente para consulta

- [Manual da Aprendizagem](#) – MTE
- Portaria MTE nº 2.185, de 5 de novembro de 2009;
- Portaria nº 1.715, de 21 de setembro de 2009;
- Instrução Normativa SIT nº 75, de 8 de maio de 2009;
- Portaria 615, de 13 de dezembro de 2007, e Anexos I e II;
- Decreto nº 5.598, de 1º de dezembro de 2005;
- 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 DO MENOR);
- Consolidação das Leis do Trabalho – CLT (Art. 428);
- Decreto 6.481/08 – Lista das Piores Formas de Trabalho Infantil (Lista TIP);
- [Portaria nº 723, de 23 de abril de 2012](#);
- [Catálogo Nacional da Aprendizagem Profissional](#);
- Portaria nº 1005 de 01 de julho de 2013 que altera o art. 11 da portaria nº 723 de 23 de abril de 2012.

Anexo I – Plano de atividades

A EMPRESA ENCAMINHARÁ AO SENAC O DOCUMENTO EM PAPEL TIMBRADO DA MESMA, QUE DEVERÁ SER PREENCHIDO, ASSINADO E ENTREGUE NO ATO DA MATRÍCULA EM DUAS VIAS. CASO A EMPRESA NÃO POSSUA PAPEL TIMBRADO, PODERÁ ENTREGA-LO COM CARIMBO DO CNPJ.

Aprendizagem Profissional em Comércio de bens, Serviços e Turismo

NOME DO ALUNO: _____

NOME DA EMPRESA: _____

E-MAIL: _____ TELEFONE: _____

NOME DO RESPONSÁVEL PELO RH DATA:

_____/____/____ CARIMBO DA UNIDADE SENAC

Ocupações e atividades que serão desempenhadas na prática profissional na empresa

Ocupação: _____ Número de CBO: _____

Descrição das atividades:

Período: _____ tutor:

Ocupação: _____ Número de CBO: _____

Descrição das atividades:

Período: _____ tutor:

Ocupação: _____ Número de CBO: _____

Descrição das atividades:

Período: _____ tutor:

Ocupação: _____ Número de CBO: _____

Descrição das atividades:

Período: _____ tutor:



Consulte a Unidade do Senac Mais Perto de Você

Senac 24 de Maio Rua Vinte e quatro de maio, 208 Centro - São Paulo CEP: 01041-000 Telefone: (11) 2187-4482	MAI	Senac Bebedouro Rua Tobias Lima, 1370 Centro - Bebedouro CEP: 14701-100 Telefone: (17) 3344-6500	BEB	Senac Itapetininga Rua Dom Joaquim, 495 Centro - Itapetininga CEP: 18200-090 Telefone: (15) 3511-1200	IPE
Centro Universitário Senac - Águas de São Pedro Pq. Dr. Octávio de Moura Andrade, s/n Centro - Águas de São Pedro CEP: 13525-000 Telefone: (19) 3482-7000	CAP	Senac Bertioga Rua Pastor Djalma da Silva Coimbra, 20 Bertioga CEP: 11250-000 Telefone: (13) 3319-9260	BER	Senac Itapira Praça Bernardino de Campos, 150 Centro - Itapira CEP: 13970-005 Telefone: (19) 3813-8210	ITA
Centro Universitário Senac - Campos do Jordão Av. Frei Orestes Girardi, 3549 Vila Capivari - Campos do Jordão CEP: 12460-000 Telefone: (12) 3668-3001	CAJ	Senac Birigui Rua Bento da Cruz, 284 Jardim Ns. de Fátima - Birigui CEP: 16200-053 Telefone: (18) 3643-1650	BIR	Senac Itaquera Av. Itaquera, 8266 Itaquera - São Paulo CEP: 08295-000 Telefone: (11) 2185-9200	ITQ
Senac Aclimação Rua Pires da Mota, 838 Aclimação - São Paulo CEP: 01529-000 Telefone: (11) 3795-1299	ACL	Senac Botucatu Rua Dr. Rafael Sampaio, 85 Boa Vista - Botucatu CEP: 18600-230 Telefone: (14) 3112-1150	BOT	Senac Itu Rua Maestro José Victório, 137 Centro - Itu CEP: 13300-075 Telefone: (11) 4022-9800	ITU
Senac Americana Rua Dr. Angelino Sanches, 800 Vila Gallo - Americana CEP: 13466-490 Telefone: (19) 3621-1350	AME	Senac Campinas Rua Sacramento, 490 Centro - Campinas CEP: 13010-210 Telefone: (19) 2117-0600	CAM	Senac Jabaquara Av. do Café, 298 Jabaquara - São Paulo CEP: 04311-000 Telefone: (11) 2146-9150	JBQ
Senac Araçatuba Av. João Arruda Brasil, 500 São Joaquim - Araçatuba CEP: 16050-400 Telefone: (18) 3117-1000	AÇA	Senac Catanduva Rua Santos, 300 Centro - Catanduva CEP: 15801-350 Telefone: (17) 3522-7200	CAT	Senac Jaboticabal Rua 24 de maio, 831 Centro - Jaboticabal CEP: 14870-350 Telefone: (16) 3209-2800	JAB
Senac Araraquara Rua João Gurgel, 1935 Carmo - Araraquara CEP: 14801-405 Telefone: (16) 3114-3000	ARA	Senac Franca Rua Alfredo Lopes Pinto, 1345 Vila Teixeira - Franca CEP: 14401-186 Telefone: (16) 3402-4100	FRA	Senac Jardim Primavera Av. Manoel Alves Soares, 1.100 Interlagos - São Paulo CEP: 04821-270 Telefone: (11) 5662-9300	PRI
Senac Barretos Av. 21, 087 Centro - Barretos CEP: 14780-310 Telefone: (17) 3312-3050	BAR	Senac Francisco Matarazzo Av. Francisco Matarazzo, 249 Barra Funda - São Paulo CEP: 05001-000 Telefone: (11) 2189-2100	FCO	Senac Jaú Rua São Sebastião, 145 Vila Assis - Jaú CEP: 17210-060 Telefone: (14) 2104-6400	JAU
Senac Bauru Av. Nações Unidas, 10-22 Centro - Bauru CEP: 17010-130 Telefone: (14) 3321-3199	BAU	Senac Guaratinguetá Rua Dr. João Batista Rangel de Camargo, 50 Centro - Guaratinguetá CEP: 12500-100 Telefone: (12) 2131-6300	GUA	Senac Jundiá Rua Vicente Magaglio, 50 Jardim Paulista - Jundiá CEP: 13208-283 Telefone: (11) 3395-2300	JUN
		Senac Guarulhos Rua Padre Celestino, 108 Centro - Guarulhos CEP: 07013-100 Telefone: (11) 2187-3350	GRU	Senac Lapa Faustolo Rua Faustolo, 1347 Lapa - São Paulo CEP: 05041-001 Telefone: (11) 2185-9800	FAU

Senac Lapa Scipião Rua Scipião, 67 Lapa - São Paulo CEP: 05047-060 Telefone: (11) 3475-2200	SCP	Senac Presidente Prudente Av. Manoel Goulart, 2881 Centro Educacional - Presidente Prudente CEP: 19060-000 Telefone: (18) 3344-4400	PPR	Senac São José do Rio Preto SJR Rua Jorge Tibiriçá, 3518 Santa Cruz - São José do Rio Preto CEP: 15014-040 Telefone: (17) 2139-1699
Senac Lapa Tito Rua Tito, 54 Vila Romana - São Paulo CEP: 05051-000 Telefone: (11) 2888-5500	TIT	Senac Registro Rua Teiti Koki, 105 Vila Florida - Registro CEP: 11900-000 Telefone: (13) 3828-1300	REG	Senac São José dos Campos SJC Rua Saigirol Nakamura, 400 Vila Industrial - São José dos Campos CEP: 12220-280 Telefone: (12) 2134-9000
Senac Largo Treze Rua Dr. Antônio Bento, 393 Santo Amaro - São Paulo CEP: 04750-000 Telefone: (11) 3737-3900	L13	Senac Ribeirão Preto Av. Capitão Salomão, 2133 Jardim Mosteiro - Ribeirão Preto CEP: 14085-430 Telefone: (16) 2111-1200	RIP	Senac São Miguel Paulista SMP Av. Marechal Tito, 1500 São Miguel Paulista - São Paulo CEP: 08010-090 Telefone: (11) 2504-8400
Senac Limeira Rua Quadros Sobrinho, 1 Centro - Limeira CEP: 13480-223 Telefone: (19) 2114-9199	LIM	Senac Rio Claro Av. Dois, 720 Centro - Rio Claro CEP: 13500-411 Telefone: (19) 2112-3400	RIC	Senac Sorocaba SOR Av. Cel. Nogueira Padilha, 2392 Vila Hortência - Sorocaba CEP: 18020-003 Telefone: (15) 3412-2500
Senac Marília Rua Paraíba, 125 Centro - Marília CEP: 17509-060 Telefone: (14) 3311-7700	MAR	Senac Santana Rua Voluntários da Pátria, 3167 Santana - São Paulo CEP: 02401-200 Telefone: (11) 2146-8250	ANA	Senac Taboão da Serra TBS Rua Salvador Branco de Andrade, 182 Jardim São Miguel - Taboão da Serra CEP: 06760-100 Telefone: (11) 4245-2000
Senac Mogi Guaçu Rua Adelino Damião, 55 Jardim Paulista - Mogi Guaçu CEP: 13840-402 Telefone: (19) 3019-1155	MOG	Senac Santo André Rua Ramiro Colleoni, 110 Centro - Santo André CEP: 09040-160 Telefone: (11) 6842-8300	SAD	Senac Tatuapé TAT Rua Coronel Luiz Americano, 130 Tatuapé - São Paulo CEP: 03308-020 Telefone: (11) 2191-2900
Senac Osasco Rua Dante Batiston, 248 Centro - Osasco CEP: 06013-030 Telefone: (11) 2164-9877	OSA	Senac Santos Av. Conselheiro Nébias, 309 Vila Mathias - Santos CEP: 11015-003 Telefone: (13) 2105-7799	SAN	Senac Taubaté TAU Rua Nelson Freire Campello, 202 Jardim Eulália - Taubaté CEP: 12010-700 Telefone: (12) 2125-6099
Senac Penha Rua Francisco Coimbra, 403 Penha - São Paulo CEP: 03639-000 Telefone: (11) 2135-0300	PEN	Senac São Bernardo do Campo SBC Av. Senador Vergueiro, 400 Centro - São Bernardo do Campo CEP: 09750-000 Telefone: (11) 4336-7900	SBC	Senac Tiradentes TIR Av. Tiradentes, 822 Centro - São Paulo CEP: 01102-000 Telefone: (11) 3336-2000
Senac Pindamonhangaba Rua Suíça, 1255 Santana - Pindamonhangaba CEP: 12403-610 Telefone: (12) 3521-8500	PIN	Senac São Carlos Rua Episcopal, 700 Centro - São Carlos CEP: 13560-570 Telefone: (16) 2107-1055	CAR	Senac Vila Prudente VPR Rua do Orfanato, 316 Vila Prudente - São Paulo CEP: 03131-010 Telefone: (11) 3474-0799
Senac Piracicaba Rua Santa Cruz, 1148 Bairro Alto - Piracicaba CEP: 13419-030 Telefone: (19) 2105-0199	PIR	Senac São João da Boa Vista SJB Rua São João, 204 Centro - São João da Boa Vista CEP: 13870-228 Telefone: (19) 3366-1100	SJB	Senac Votuporanga VOT Rua Guaporé, 3221 Nova Boa Vista - Votuporanga CEP: 15500-086 Telefone: (17) 3426-6700

Anotações Gerais

