



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

GOVERNO REGIONAL

SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
CONSERVATÓRIO - ESCOLA PROFISSIONAL DAS ARTES DA MADEIRA, ENG.º LUIZ PETER CLODE

**PROVA DE
CONHECIMENTOS
ESPECÍFICOS
PARA O
PROCEDIMENTO
CONCURSAL DE
ASSISTENTE
OPERACIONAL**



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

GOVERNO REGIONAL

SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
CONSERVATÓRIO – ESCOLA PROFISSIONAL DAS ARTES DA MADEIRA, ENG.º LUIZ PETER CLODE

SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO

Importância da prevenção de acidente de trabalho

Consequências das lesões profissionais

| | PLANO HUMANO | PLANO MATERIAL |
|-------------------|------------------------------------|--|
| SINISTRADO | sofrimento físico | perda de parte do salário |
| | sofrimento moral | diminuição do seu potencial profissional |
| FAMILIA | sofrimento moral | dificuldades financeiras |
| | preocupações | |
| COLEGAS | mal estar | perda de tempo |
| | inquietação | perda de prémios de produção |
| | pânico no caso de acidentes graves | irregularidade ou excesso de trabalho |
| EMPRESA | afetação do clima psicológico | paragem de máquinas |
| | | perda de produção |
| | afetação da imagem da empresa | deterioração da máquina |
| | | atrasos na fabricação |
| PAIS | diminuição do potencial humanos | perda da produção |
| | aumento de inválidos | aumento dos custos de produção |

Conceitos – IN “Segurança e Higiene no Trabalho no Contexto do Sistema Português de Ensino” João Paulo Sousa, IDICT, doc. Distribuído no Seminário, no Funchal, a 22 dezembro 98

Segurança no trabalho – conjunto de metodologias adequadas à prevenção de acidentes de trabalho, tendo como principal campo de ação o reconhecimento e controlo dos riscos associados aos componentes materiais do trabalho.

Higiene no trabalho – conjunto de metodologias não médicas necessárias à prevenção das doenças profissionais, tendo como principal campo de ação o controlo da exposição aos



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

GOVERNO REGIONAL

SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
CONSERVATÓRIO – ESCOLA PROFISSIONAL DAS ARTES DA MADEIRA, ENG.º LUIZ PETER CLODE

agentes físicos, químicos e biológicos presentes nas componentes matérias de trabalho. Esta abordagem assenta fundamentalmente em técnicas que incidem sobre o ambiente de trabalho.

Saúde no trabalho – Abordagem que integra, além da vigilância médica, o controlo dos agentes físicos, sociais e mentais que possam afetar a saúde dos trabalhadores, representando uma considerável evolução face às metodologias tradicionais da medicina do trabalho.

Vigilância da saúde – ação de monitorizar a saúde das pessoas para detetar sinais ou sintomas de danos para a saúde, relacionados com o trabalho, para que possam ser tomadas medidas para eliminar, ou reduzir, a probabilidade de ocorrência de mais danos.

Ambiente de trabalho – Conjunto de elementos físicos, químicos e biológicos que envolvem o Homem, no seu posto de trabalho.

Local de trabalho – lugar que integra um ou vários postos de trabalho, situado num determinado espaço físico, onde o trabalhador se encontra a desenvolver a sua atividade.

Posto de trabalho – sistema constituído por um conjunto de recursos humanos, físicos, tecnológicos e organizacionais que, no seio de uma organização de trabalho, visa a realização de uma tarefa ou atividade.

Perigo – propriedade ou capacidade intrínseca de um componente do trabalho potencialmente causados de danos.

Prevenção – Ação de evitar ou minimizar os riscos profissionais através da adoção de um conjunto causador de danos.

Prevenção integrada – modo de prevenção que consiste no desenvolvimento de ações concertadas a montante e a jusante das operações subjacentes ao processo.

Proteção – conjunto de meios e técnicas para controlar os riscos mediante a adaptação de sistemas de segurança, normas de segurança e sinalização de riscos, disciplina e incentivos e equipamentos de proteção individual.

Proteção coletiva – medidas de proteção do conjunto de trabalhadores, afastando-os do risco ou interpondo barreiras entre estes e o risco. Dentro destas proteções consideram-se as normas de segurança e de sinalização.

Proteção individual – medida de proteção de um ou mais riscos, em que se aplica ao trabalhador a respetiva proteção em detrimento da proteção coletiva.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

GOVERNO REGIONAL

SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
CONSERVATÓRIO – ESCOLA PROFISSIONAL DAS ARTES DA MADEIRA, ENG.º LUIZ PETER CLODE

Riscos profissional – possibilidade de um trabalhador sofra um dano provocado pelo trabalho que desenvolve. Para quantificar um risco valorizam-se conjuntamente a probabilidade de ocorrência do dano e a sua gravidade.

Serviços de prevenção – conjunto de meios humanos e materiais necessários para desenvolver no local de trabalho as atividades preventivas, com o objetivo de garantir a adequada proteção da segurança e da saúde dos trabalhadores e a integração desta função nos diversos níveis de decisão da empresa, serviços ou organização. Estes serviços podem ser organizados adotando as modalidades de serviços internos, serviços externos e serviços interempresas.

Sistema de prevenção de risco profissionais – sistema que visa a efetivação do direito à segurança e à proteção da saúde no local de trabalho por via das salvaguarda da coerência de medidas e da eficácia de intervenção das entidades públicas, privadas ou cooperativas que exercem, naquele âmbito, competências nas área da regulamentação, licenciamento, certificação, normalização, investigação, formação, informação, consulta e participação, serviços técnicos de prevenção e vigilância da saúde e inspeção.

Sistema educativo – conjunto de meios pelo qual se concretiza o direito à educação que se exprime pela garantia de uma permanente ação formativa orientada para favorecer o desenvolvimento global da personalidade, o progresso social e a democratização da sociedade.

Toxicologia – estudo dos efeitos adversos causados pelos agentes químicos e biológicos nos organismos vivos.

Trabalhador – pessoa singular que, mediante retribuição, se obriga a prestar serviço a uma entidade empregadora, incluindo a Administração Públicas.

Entidade Empregadora – pessoa singular ou coletiva comum ou mais trabalhadores ao seu serviço e responsável pela empresa.

Doença profissional – dano ou alteração da saúde causados por condições nocivas presentes nos componentes materiais do trabalho.

Perfil de formação – documento elaborado com base em perfis profissionais, servindo de suporte à conceção de programas de formação, contendo, os objetivos, a organização da formação, a duração da formação e as competências a obter diretamente da formação.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

GOVERNO REGIONAL

SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
CONSERVATÓRIO – ESCOLA PROFISSIONAL DAS ARTES DA MADEIRA, ENG.º LUIZ PETER CLODE

Perfil profissional – descrição do conjunto de competências, atitudes e comportamentos necessários para exercer as funções próprias de um grupo de profissões afins, de uma profissão ou de um posto de trabalho.

Princípios gerais de prevenção:

- Evitar os riscos;
- Avaliar os riscos que não podem ser evitados;
- Combater os riscos na origem;
- Adaptar o trabalho ao Homem, agindo sobre a conceção, a organização e os métodos de trabalho e de produção;
- Realizar estes objetivos tendo em conta o estágio da evolução da técnica;
- De uma maneira geral, substituir tudo o que é perigoso pelo que é isento de perigo ou menos perigoso;
- A prevenção dos riscos deve integrar-se num sistema coerente que abranja a produção, a organização, as condições de trabalho e o diálogo social;
- Adotar prioritariamente as medidas de proteção coletiva, recorrendo às medidas de proteção individual unicamente no caso de a situação impossibilitar qualquer outra alternativa;
- Formar e informar os trabalhadores.

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Cabendo ao pessoal assistente operacional as tarefas de apoio geral necessárias ao adequado funcionamento dos serviços, podemos concluir quanto indispensável se torna a sua prestação, com vista a que fique assegurada aquela área de função.

Tratando-se de uma função polivalente, que pode corresponder a conteúdos funcionais diferentes de serviço, podemos em termos genéricos, concretizar algumas das tarefas mais frequentes e que são:

- Atender e encaminhar o público, pessoal e telefonicamente;
- Receber e entregar correspondência e outra documentação externa e interna;
- Zelar pela manutenção das condições de higiene e segurança das instalações;
- Prestar apoio auxiliar aos diferentes sectores do serviço, no desenvolvimento de atividades que lhes competem;
- Prestar apoio auxiliar na preparação de espaços, de documentação e outras tarefas para reuniões, etc.;



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

GOVERNO REGIONAL

SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
CONSERVATÓRIO – ESCOLA PROFISSIONAL DAS ARTES DA MADEIRA, ENG.º LUIZ PETER CLODE

- Tratamento e arquivo de documentação

O atendimento corresponde ao ato de atender, ou seja, ao ato de prestar atenção às pessoas com as quais mantemos contato.

Quem atende deve ser responsável, adotando um estado de espírito baseado na gentileza

Bom atendimento – é aquele que procura verdadeiramente atender às expectativas do público. Por esta razão é preciso ter em atenção a razão do seu trabalho. Ao atender o público é necessário informar e esclarecer as dúvidas, além de agilizar o atendimento e eventualmente acalmar os ânimos quando necessário.

Comunicação e os tipos de linguagem

A qualidade do atendimento prestado depende da capacidade de se comunicar com o público e da mensagem transmitida.

A **linguagem verbal** utiliza palavras para estabelecer a comunicação, que são utilizadas tanto na escrita como na oralidade.

A **linguagem não verbal** não utiliza palavras para estabelecer a comunicação, recorrendo a outras formas de comunicação, como gestos, sinais, símbolos, cores, luzes,...

A **linguagem mista** nada mais é do que o uso em simultâneo dos dois tipos de linguagem acima referidos, ou seja, do uso conjunto de palavras, gestos, imagens, cores,... para estabelecer a comunicação.

Quem é o público?

Público interno – são todos os colegas de trabalho, tais como docentes, não docentes e dirigentes, são indivíduos que trabalham para o Conservatório, participando ativamente no mesmo.

Público externo – são todos os que são atendimentos no Conservatório, tais como os alunos, encarregados de educação e toda a comunidade escolar.

Como prestar um atendimento de qualidade?



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

GOVERNO REGIONAL

SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
CONSERVATÓRIO – ESCOLA PROFISSIONAL DAS ARTES DA MADEIRA, ENG.º LUIZ PETER CLODE

Com profissionalismo e acima de tudo respeito com o público, tentando ouvir sempre os que as pessoas têm a dizer. No entanto, para uma resposta correta devemos conhecer a estrutura organizacional do Conservatório e as atividades relacionadas com todos os serviços do mesmo. Com estas informações conseguimos ter um atendimento eficiente.

Receção:

- Cumprimente as pessoas com frases simples e simpáticas, como “Bom dia” ou “Como vai” – demonstra acolhimento e educação;
- Se for o caso de a pessoa ter de esperar indicar um local para a mesma se sentar enquanto espera;
- Inicie a conversa com uma atitude amigável e prestativa;
- Seja proactivo – pergunte “O que posso ajudar?”; ou “Em que posso ser útil”
- Tenha paciência ao ouvir a pessoa, não interrompa bruscamente;
- Durante o atendimento, não atenda telefonemas ou o seu telemóvel;
- Trate todos de igual forma e cordialidade;
- Procure sorrir;
- Ao prestar atendimento, esqueça a sua vida pessoal;
- Evite bocejar, tossir ou emitir sons que possam ser interpretados como sinal de desleixo;
- Procure ser discreto discutindo apenas assuntos profissionais;
- Se for o caso, conduza o “cliente” ao destino desejado;
- Não diga “Ele não se encontra” ou “Ele ainda não chegou” diga, sim “ Ele não está”
- Evite usar diminutivos;
- Mantenha a calma mesmo com pessoa menos educadas. Nunca as interrompa, discuta ou seja agressivo;
- Não fale baixo nem alto;
- Nunca deixe a pessoa sem resposta, se não a tiver diga “Irei tentar saber e já lhe dou resposta”.

Atendimento telefónico:

- Seja cordial – pergunte o nome da pessoa com delicadeza;
- Procure ter à mão tudo o que você precisa, como caneta e papel;
- Anote todos os recados e encaminhe às pessoas indicadas;
- Deve usar uma voz calma e agradável;
- Quando necessário peça a pessoa para falar mais alto;
- Evite ter uma chamada em espera;



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

GOVERNO REGIONAL

SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
CONSERVATÓRIO – ESCOLA PROFISSIONAL DAS ARTES DA MADEIRA, ENG.º LUIZ PETER CLODE

- O telefone do serviço público serve apenas para assuntos profissionais e não pessoais;
- Ao receber recado de alguém que lhe telefonou na sua ausência, deve retornar a ligação.

Dicas de postura:

- Coloque-se no lugar das pessoas e procure atender às expectativas;
- Preste atenção – não oiça apenas as pessoas, deve entender o que elas dizem;
- Use palavras simpáticas, como, “Bom dia”, “Por favor”, “Com licença”;
- Tente resolver na hora;
- Evite o jogo de responsabilidade;
- Mantenha uma distancia física razoável com a pessoa;
- Não se referida à pessoa como “Querido” ou “Amigo”;
- Evite falar alto
- Não reclame da sua vida ou do seu salário;
- Não faça fofocas;
- Não repreenda alguém em publico;
- Seja simpático e aceite pontos de vista diferentes dos seus;
- Assuma uma postura firme e assertiva;
- Trabalhe em equipa.

Apresentação pessoal:

- Evite usar roupas extravagantes e que chame muito à atenção, como decotes ousados, roupas curtas ou apertadas;
- Use bom senso ao vestir para trabalhar não comparecendo ao trabalho como estivesse de folga;
- Evite usar perfume muito forte.

Uso do telemóvel:

- Ao atender o telemóvel, sendo um assunto particular, fale baixo e seja breve;
- Mantenha o toque do seu telemóvel num tom em que somente você oiça.

Internet:

- Procure responder aos correios eletrónicos no prazo máximo de 24 horas;



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

GOVERNO REGIONAL

SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
CONSERVATÓRIO – ESCOLA PROFISSIONAL DAS ARTES DA MADEIRA, ENG.º LUIZ PETER CLODE

- Esteja atento durante o dia de trabalho ao correio eletrónico;
- Use o correio eletrónico institucional apenas para questões profissionais.

Reclamações:

Qualquer instituição está sujeita a situações de reclamação por parte dos utentes.

Uma reclamação pode ter as mais diversas origens – é normalmente uma situação em que o utente revela insatisfação das necessidades que previamente esperava ver solucionadas com a aquisição de determinado serviço.

O Utente sente-se iludido na sua expectativa e, por isso, reage.

Esta reação, porque motivada por uma sensação de frustração, revela-se, na grande maioria das vezes, de forma negativa e até mesmo agressiva.

Como tratar as reclamações?

O processo de gestão de reclamações não um processo estandardizado, para resolver toda e qualquer situação de reclamação.

No entanto, há princípios e prevenções que nos podem ajudar a enfrentar, com maior segurança certas situações difíceis que surgem.

É-nos mais fácil transpor um determinado obstáculo, quando conhecemos uma, ou várias alternativas para o fazer.

Neste sentido, vamos salientar alguns princípios que foram sistematizados no tratamento de reclamações e cuja correta aplicação conduz, regra geral, a resultados satisfatórios.

1. Aceitar a Reclamação – Estabelecer a Comunicação

- Ouvindo com interesse
- Procedendo ao exame da situação da forma mais correta possível
- Não se colocando na situação de culpado que tem de provar a sua inocência
- Não antecipando soluções antes de um exame cuidado da situação



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

GOVERNO REGIONAL

SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
CONSERVATÓRIO – ESCOLA PROFISSIONAL DAS ARTES DA MADEIRA, ENG.º LUIZ PETER CLODE

2. Dar ao Cliente o Respeito que Ele Merece

- Acolhendo-o com consideração, seja qual for a sua atitude
- Não mostrando desinteresse, ligeireza ou desdém, mesmo que a reclamação pareça ou seja pouco importante, ou se trate mesmo de um erro do cliente

3. Manter a calma

- Como antes dissemos, a reclamação provém geralmente de uma situação de insatisfação
- O Cliente manifesta muitas vezes a sua reclamação expressando-se de uma forma confusa a até mesmo desagradável

RELAÇÕES INTERPESSOAIS

Relacionamento interpessoal é a maneira como cada um de nos se relaciona com as pessoas à nossa volta.

A forma como cada um de nos reage às pessoas, como nós interagimos com elas, as nossas emoções, ações e atitudes quanto às pessoas com as quais nos relacionamos, podendo ser um contexto familiar, escolar, de trabalho ou de comunidade.

Pontos negativos no relacionamento interpessoal:

- Não ouvir o outro
- Interromper o outro quando fala
- Falar em tom agressivo
- Impor suas ideias sem se preocupar com a ideia do outro
- Não compreender as outras pessoas
- Não se colocar no lugar do outro – “empatia”

Como melhorar as relações no ambiente de trabalho?

- Conhecimento de si próprio – compreender melhor como eu sou, entender minhas atitudes, meus comportamentos, meus sentimentos e meus objetivos.
- Empatia – melhor compreensão do outro se colocando no seu lugar, observando seu comportamento, seus sentimentos, suas ações e atitudes, no relacionamento com outras pessoas, dar oportunidade para ele expor os seus pensamento e sentimentos.
- Trabalhe com bom humor – o sorriso traz leveza para qualquer ambiente de trabalho. É muito bom trabalhar com pessoas bem-humoradas porque estão sempre sorrindo e



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

GOVERNO REGIONAL

SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
CONSERVATÓRIO – ESCOLA PROFISSIONAL DAS ARTES DA MADEIRA, ENG.º LUIZ PETER CLODE

são mais otimistas. O sorriso é um cartão de visita que mostra que você está disposto e aberto ao contato humano.

- Aceite as diferenças – o grande problema das relações de hoje reside nas diferenças. É difícil aceitar pessoas que pensam e se comportam diferentes de nós. Procure aceitar que as pessoas são diferentes porque possuem histórias de vida, valores e culturas diferentes e por isso podem enxergar o mundo de um jeito diferente do seu.
- Ofereça ajuda – tenha iniciativa. Se você perceber que um colega seu está com dificuldade e você pode ajuda-lo, não pense duas vezes. Ofereça ajuda. Aja com os outros da mesma forma como você gostaria que as pessoas agissem consigo.
- Fique longe das fofocas – não faça parte das conversas que fazem comentários maldosos com relação a colegas de trabalho. Caso alguma informação chegue até si, pare e pense.
- Tenha postura adequada – evite comportamentos inadequados. Nunca se coloque como vítima ou superior a ninguém. Seja ético. Caso o seu serviço tiver de enfrentar algum problema, faça-o de forma madura.
- Saiba receber e dar feedbacks – para alguns, receber feedbacks é mais difícil, porque somos resistentes às críticas, por isso é se o feedback se torna um desafio. Reconhecer com humildade que é preciso melhorar em alguns aspetos é muito importante e fundamental crescermos. Saber dar feedbacks também é uma habilidade difícil pois poucos sabem como fazê-lo de forma assertiva e objetiva, de forma a promover o crescimento das pessoas.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

GOVERNO REGIONAL

**SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
CONSERVATÓRIO – ESCOLA PROFISSIONAL DAS ARTES DA MADEIRA, ENG.º LUIZ PETER CLODE**