|  |
| --- |
| **Modelo de Relatório – Tópicos de análise** |
| 1) Descreva aqui a atividade observada:   * Qual a profissão do trabalhador observado/entrevistado? * Que atividade deste profissional você observou? * Tempo de observação? * Fez entrevista, além da observação direta/indireta da atividade? Fez apenas entrevista?   O profissional a ser analisado será o do porteiro do condomínio onde resido. Será analisado de forma presencial o monitoramento remoto do condomínio através de câmaras. Dentro desta responsabilidade, o profissional responde por diversos atos: liberação de carros de moradores e visitantes; liberação de entrada de pedestres, seja moradores, visitantes ou *delivery*; monitoramento do funcionamento dos elevadores; segurança das dependências do condomínio, acionamento de luzes e equipamentos gerais entre outras.  Foi observado o profissional durante 2 horas, durante seu expediente vespertino. Ainda durante a observação direta da atividade, foi efetuada uma entrevista a fim de aprofundar o entendimento de sua atuação profissional. |
| 2) Descreva aqui os fazeres/saberes observados que você considera próprios daquela profissão. Você levantará o uso de:   – **Técnicas**   * Abertura de portões; * Videomonitoramento; * Sistema de controle de visitantes; * Comunicação via interfones; * Claviculário; * Encomendas;   – **Métodos** (conjunto de procedimentos, por ex.: instalação aparente, instalação embutida, punção venosa);   * Acionamento da abertura de portões; * Conferência de identificação de visitantes; * Cadastro e conferência dos dados no sistema de controle de visitantes; * Conferência de assinatura de termos de responsabilidade para moradores que forem utilizar áreas comuns (brinquedoteca, academia, salão de jogos, churrasqueira, etc…) que necessitam chaves; * Conferência de assinatura no ato da entrega de encomendas;   – **Operações** (por ex.: manuseios/usos de ferramenta, seleção por qualidade, administração de medicamentos);   * Organização da portaria; * Separação de encomendas; * Manutenção dos registros de incidentes/encomendas/termos de responsabilidade; * Manutenção dos registros eletrônicos dos moradores no sistema de gestão do condomínio; * Ligação via interfone com moradores; * Comunicação com o administrador do condomínio; * Em alguma urgência, acionar o síndico;   – **Formas de comunicação específicas** (por ex.: linguagem técnica, relatórios, formas de tratamento);   * Registro de entrega de encomendas; * Registro de entrega de chaves; * Comunicação oral via interfone com moradores / visitantes; * Comunicação via sistema de gestão sobre novas encomendas com os moradores; * Comunicação oral via celular com administrador / síndico;   – **Saberes sobre materiais, equipamentos, ambiente, segurança**;   * Uso de sistema de gestão informatizado; * Cadernos para preenchimento com controle de visitantes / moradores; * Central de monitoramento de câmeras; * Interfone; * Rádio comunicador para comunicação com demais colaboradores;   – **Saberes de outra natureza** necessários ao desempenho do trabalho.   * Gestão de pessoas – lidar com moradores / visitantes quanto ao respeito das normas do condomínio; * Comunicação assertiva – informar de forma clara e sucinta caso seja necessário algum tipo de interação com visitantes / moradores; * Proatividade – Caso seja possível antever algum tipo de ocorrência, seja interfonando ou acionando algum colaborador/terceirizado para sanar algum imprevisto; |
| 3) Análise aqui as diversas **dimensões do trabalho** que você também observou na atividade ou sobre as quais conseguiu refletir:   * **Estética** (quais os aspectos relativos a critérios de beleza envolvidos na atividade?);   + Ambiente de trabalho organizado;   + Uniforme seguindo o padrão dos demais colaboradores;   + Ambientes de áreas comuns de acordo com o regimento interno; * **Ética** (quais as questões de valores sociais, morais etc. envolvidas na atividade?);   + Lidar com encomendas dos moradores;   + Acesso a dados dos moradores/visitantes através do sistema de gestão do condomínio;   + Comunicação via interfone com moradores/visitantes;   + Ambiente de interação com demais colaboradores; * **Econômica** (quais as questões relativas a custos, preços, valor, remuneração, renda, envolvidos?);   + Controle de material de escritório;   + Evitar desperdício de energia / água / material de limpeza; * **Ambiental** (impactos sobre meio ambiente, cuidados com resíduos, preservação etc.);   + Tem o cuidado de monitorar caso o morador faz o descarte no local adequado do lixo;   + Comunicar caso algum animal de estimação esteja solto;   + Comunicar caso não seja efetuado a limpeza de algum ambiente por parte do responsável, seja morador ou colaborador;   + Caso seja comunicado sobre alguma necessidade de limpeza via interfone, acionar o colaborador para efetuar na forma mais breve possível; * **Social** (envolvimento da comunidade, de outras pessoas, implicações para a sociedade etc.);   + Interação com moradores / visitantes;   + Impacto na qualidade do serviço de delivery;   + Fator determinante para comunicação de encomendas; * **Identitária** (como a pessoa se vê na obra do trabalho, como reconhece o trabalho como parte de si etc.?);   + Sente-se como cartão de visitas do condomínio – sendo o contato com moradores e visitantes;   + Ter a responsabilidade de ser um dos primeiros a tomar conhecimento dos acontecimentos do condomínio; |
| 4) Descreva aqui a **estrutura da situação de trabalho** observada, incluindo os seguintes elementos (caso somente consiga entrevistar por áudio ou vídeo o profissional, peça que ele relate uma situação crítica/emblemática de sua profissão):   * Qual o **objetivo** da atividade observada?   + Monitorar a entrada de veículos / pedestres;   + Conferir o bom funcionamento do condomínio; * Qual a **equipe de trabalho** envolvida (se houver)?   + Administrador;   + Síndico;   + Auxiliares de Serviços Gerais;   + Terceirizados:     - Manutenção de elevadores;     - Manutenção de gerador;     - Manutenção hidráulico;     - Manutenção elétrico;     - Profissionais de educação física;     - Jardineiro;     - Piscineiro; * Como é organizado o **ambiente** de trabalho (espaço físico)?   + Mesa com:     - Monitores de vídeo;     - Interfone;     - Celular;   + Cadeiras   + Armário     - Material de escritório;     - Cadernos de registros;     - Pastas com termos de responsabilidade assinados;   + Cozinha compacta; * Quais os **recursos disponíveis/necessários** para alcançar os objetivos (recursos, máquinas, equipamentos, equipamentos de proteção, apoio, fontes de informação, recurso a outros profissionais etc.)?   + Computador;   + Monitores;   + Sistema de gestão do condomínio;   + Interfone;   + Celular;   + Administrador do condomínio;   + Síndico; * Quais as **regras de trabalho** seguidas (normas técnicas, padrões de higiene, código de ética, padrões da empresa ou instituição, legislação específica etc.)?   + Regimento interno do condomínio; |
| 5) Descreva aqui os **desafios** ou dificuldades que o/a profissional relatou em seu trabalho e como ela/ele os resolve. Destaque se presenciou a ocorrência de uma destas dificuldades/desafios na atividade observada.  Os principais desafios estão relacionados com a gestão de pessoas. Seja por desconhecimento das regras do regimento interno por parte dos moradores e visitantes, seja por falta de senso de comunidade, o que acaba gerando conflitos com outros moradores / visitantes. A forma mais efetiva para resolução destes conflitos geralmente se dá através de uma comunicação assertiva com os envolvidos a cerca dos limites que o regimento interno impõe ao condomínio.  Tais conflitos geralmente envolve a restrição de horários impostos tanto ao uso das áreas comuns quanto ao excesso de poluição sonora por parte dos moradores. Com a pandemia, a restrição de circulação auxiliou a educar os moradores quanto a necessidade de identificação na entrada do condomínio e também o respeito aos horários de entrega. |
| 6) Agora pensando nas **teorias de aprendizagem** que você estudou na disciplina de Teorias de Aprendizagem, **mencione** qual ou quais destas teorias permitem melhor explicar como o profissional aprendeu estes saberes-fazeres, dimensões do trabalho, estrutura da situação e desafios que você descreveu nos itens anteriores. **Argumente** com base no material estudado.  Variabilidade e adaptação – Com a pandemia, houve um processo de aceleração na adoção de novas tecnologias para auxiliar o controle da portaria do condomínio, exigindo desde que o processo de entrada de visitantes / moradores através de digital fosse trocada para um processo que não envolvesse contato físico com equipamentos até a gestão de delivery tivesse acesso a material de limpeza no ato da entrada. Também houve um salto na adoção de sistemas para reservar de forma virtual as áreas comuns e recebimento de comunicação via e-mail dos informes de encomendas. Este novo cenário alterou a forma como as portarias funcionam nos dias atuais quanto ao controle de moradores / visitantes configurando assim um novo normal para a função de porteiro. |
| 7) Se você fosse um/a professor/a da área profissional observada, qual **modalidade de transposição didática** (ver material didático) você utilizaria para ensinar estes fazeres/saberes para a formação de novos trabalhadores desta profissão. **Expresse e justifique** sua escolha.  Imersão através de visitas técnicas a grandes condomínios e estabelecimentos comerciais a fim de aprender como é feita a gestão do monitoramento remoto e gestão de pessoas por parte dos responsáveis de monitoramento. |