

FAMÍLIAS OCUPACIONAIS¹ (GRUPOS DE OCUPAÇÕES) COM MAIORES SALDOS DE MOVIMENTAÇÃO (ADMITIDOS – DEMITIDOS)² NO PERÍODO DE 2005-07³ EM PORTO ALEGRE (RS)

Sistematizado por Cidriana Teresa Parenza e José Alberto Jonher⁴

Introdução:

A fim de subsidiar a Comissão Municipal de Emprego (CME) de Porto Alegre, na definição de cursos de qualificação para o Plano Territorial de Qualificação Profissional (Planteq), definiu-se uma relação de famílias ocupacionais (grupos de ocupações) com maiores saldos de movimentação (admitidos menos demitidos), agregando-se, à essa relação, informações de estoques de postos de trabalho e de variação no contingente de ocupados.

Para tanto, foram seguidos os passos descritos abaixo:

1. Definição das Famílias Ocupacionais

Organização de um **ranking com 20 famílias ocupacionais** (grupos de ocupações) com os maiores saldos de movimentação (admitidos menos demitidos) no período de 2005-07 em Porto Alegre (Gráfico A). As informações referente aos saldos de movimentações foram extraídas da base de dados do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED), do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE). Destaca-se que desta relação foram **excluídas** as famílias ocupacionais que requerem ensino técnico profissional ou ensino superior completo. Essa exclusão deveu-se ao entendimento que tais grupos ocupacionais distanciavam-se do público atendido pelo Planteq. Ao mesmo tempo, a exclusão de uma determinada família ocupacional foi compensada com a inclusão da família ocupacional seguinte, permanecendo, ao final, um total de 20 famílias ocupacionais. Foram excluídas as seguintes famílias ocupacionais:

- Técnico e auxiliar de enfermagem, que requer curso técnico em enfermagem (nível médio) ou curso com o mínimo de quatrocentas horas-aula para auxiliar de enfermagem (**12º** lugar);
- Analistas de sistemas computacionais, que requer curso superior completo (**18º** lugar);
- Técnicos em eletrônica, que requer formação técnica de nível médio em eletrônica ou em áreas afins, como mecatrônica, eletroeletrônica, eletromecânica ou técnico em manutenção eletrônica e manutenção de equipamentos de informática (**20º** lugar);
- Técnicos de desenvolvimento de sistemas e aplicações, que requer ensino técnico de nível médio de informática ou superior incompleto (**23º** lugar);
- Motociclistas e ciclistas de entregas rápidas, que requer habilitação para dirigir motocicleta e habilidade para dirigir bicicleta (**24º** lugar);
- Técnicos de vendas especializadas, que requer conhecimentos especializados da área de atuação (**25º** lugar);
- Professores de nível médio na educação infantil, que requer curso técnico de formação para o magistério (**26º** lugar) e
- Auxiliares de contabilidade, que requer escolaridade de nível médio, preferencialmente com curso técnico ou superior incompleto (**27º** lugar)

O **ranking com 20 famílias ocupacionais** (grupos de ocupações) com maiores saldos de movimentação (admitidos menos demitidos) no período de 2005-07 em Porto Alegre ficou constituído do seguinte modo:

¹ Conforme informação do MTE, as famílias ocupacionais foram criadas em 2002 (4 dígitos) e atualizadas em 23/08/2004.

² Saldos entre admissões e demissões.

³ Saldo acumulado no período.

⁴ Na elaboração deste documento contamos com a assessoria técnica do economista Eduardo Schneider e da estatística Ana Paula Sperotto, ambos do DIEESE.

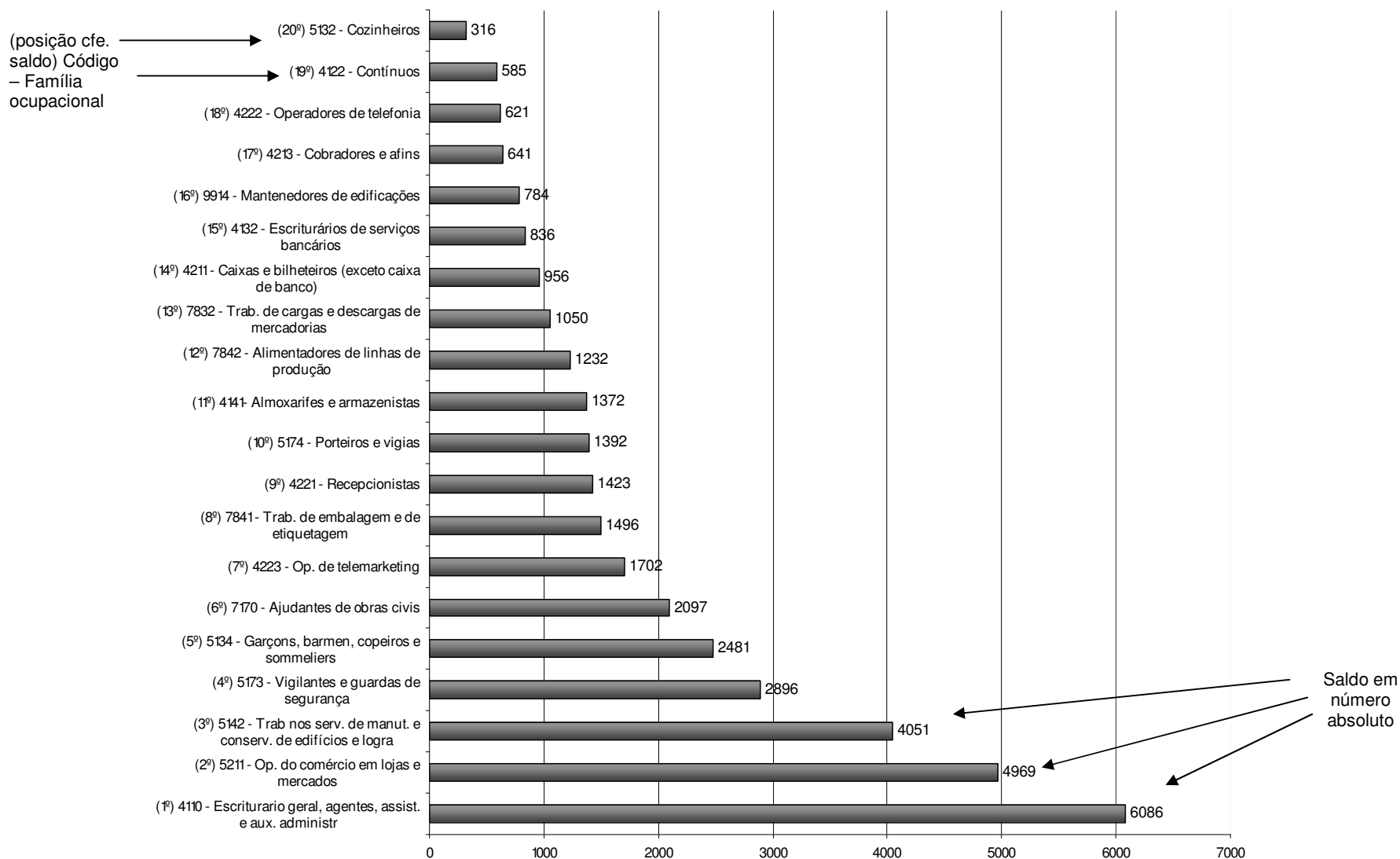
Tabela 1

Posição	Código – Família Ocupacional (posição anterior à exclusão das famílias ocupacionais relacionadas acima)
1 ^a	4110 - escriturários em geral, agentes, assistentes e auxiliares administrativos (1 ^o lugar)
2 ^a	5211 - operadores do comércio em lojas e mercados (2 ^o lugar)
3 ^a	5142 - trabalhadores nos serviços de manutenção e conservação de edifícios e logradouros (3 ^o lugar)
4 ^a	5173 :: vigilantes e guardas de segurança (4 ^o lugar)
5 ^a	5134 :: garçons, barmen, copeiros e sommeliers (5 ^o lugar)
6 ^a	7170 :: ajudantes de obras civis (6 ^o lugar)
7 ^a	4223 :: operadores de telemarketing (7 ^o lugar)
8 ^a	7841 :: trabalhadores de embalagem e de etiquetagem (8 ^o lugar)
9 ^a	4221 :: recepcionistas (9 ^o lugar)
10 ^a	5174 :: porteiros e vigias (10 ^o lugar)
11 ^a	4141 :: almoxarifes e armazenistas (11 ^o lugar)
12 ^a	7842 :: alimentadores de linhas de produção (13 ^o lugar)
13 ^a	7832 :: trabalhadores de cargas e descargas de mercadorias (14 ^o lugar)
14 ^a	4211 :: caixas e bilheteiros (exceto caixa de banco) (15 ^o lugar)
15 ^a	4132 :: escriturários de serviços bancários (16 ^o lugar)
16 ^a	9914 :: mantenedores de edificações (17 ^o lugar)
17 ^a	4213 :: cobradores e afins (19 ^o lugar)
18 ^a	4222 :: operadores de telefonia (21 ^o lugar)
19 ^a	4122 :: contínuos (22 ^o lugar)
20 ^a	5132 :: cozinheiros (28 ^o lugar)

FONTE: Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) – Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED).

Gráfico A

Ranking com 20 famílias ocupacionais* com maiores saldos de movimentação**, no município de Porto Alegre (RS), entre 2005 e 2007



FONTE: Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) – Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED).

NOTA: *Grupos de ocupações **Admitidos – demitidos.

2. Descrição das 20 famílias ocupacionais

A Descrição das 20 famílias ocupacionais relacionadas no ranking está no Anexo I. Essa descrição apresenta as ocupações que compõem cada família ocupacional, a formação e a experiência requeridas e uma descrição sumária das tarefas realizadas. As informações apresentadas nesta descrição foram extraídas do site do Ministério do Trabalho e Emprego – MTE, Classificação Brasileira das Ocupações – CBO. Disponível em <http://www.mtecbo.gov.br/busca.asp>, acessado em 07/04/08.

3. Estoque dos postos de Trabalho

Houve a identificação do **estoque** (número total de postos de trabalho) das famílias ocupacionais, relacionadas no ranking, em 31/12/2006. Isso possibilita uma aproximação à dimensão da família ocupacional no total de postos de trabalho existentes. Buscou-se essa informação sobre o estoque, em número absoluto de cada família ocupacional, na base de dados da Relação Anual de Informações Sociais (RAIS), do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) e, a partir disso, foi calculada a sua participação relativa (percentual) no estoque total em 31/12/2006 (Gráfico B). As 20 famílias ocupacionais selecionadas no ranking conforme o saldo de movimentação apresentaram a seguinte classificação no estoque total e os seguintes estoques e participação no estoque total em 31/12/2007:

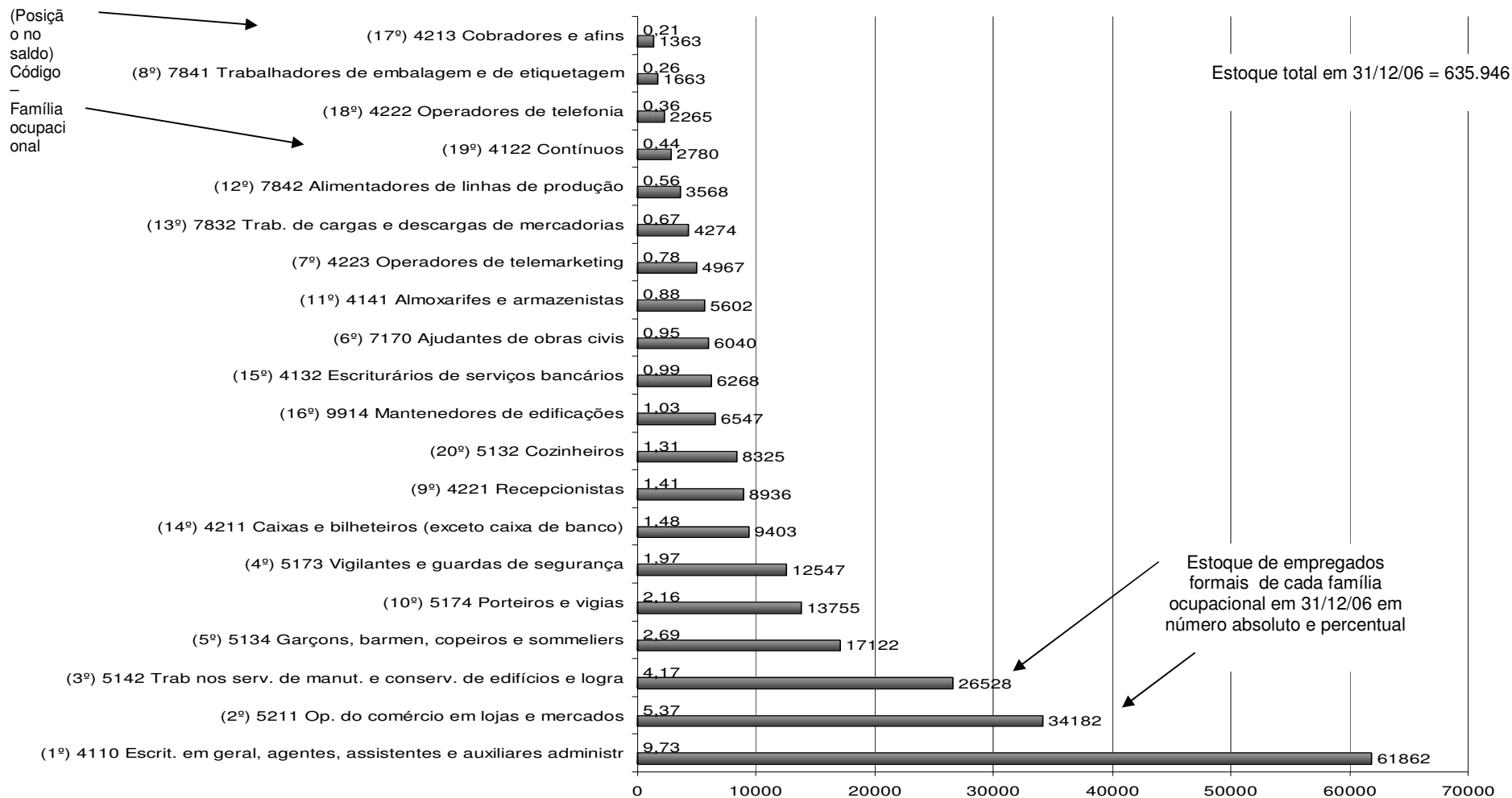
Tabela 2

Classificação no estoque Total	Família Ocupacional*	Estoque 31/12/2006	
		Absoluto	%
2ª	4110 - Escrit. em geral, agentes, assistentes e auxiliares administr	61862	9,73
3ª	5211 - Op. do comércio em lojas e mercados	34182	5,37
4ª	5142 - Trab nos serv. de manut. e conserv. de edifícios e logra	26528	4,17
8ª	5134 - Garçons, barmen, copeiros e sommeliers	17122	2,69
9ª	5174 - Porteiros e vigias	13755	2,16
10ª	5173 - Vigilantes e guardas de segurança	12547	1,97
13ª	4211 - Caixas e bilheteiros (exceto caixa de banco)	9403	1,48
14ª	4221 - Recepcionistas	8936	1,41
16ª	5132 - Cozinheiros	8325	1,31
18ª	9914 - Mantenedores de edificações	6547	1,03
19ª	4132 - Escriturários de serviços bancários	6268	0,99
20ª	7170 - Ajudantes de obras civis	6040	0,95
21ª	4141 - Almoxarifes e armazenistas	5602	0,88
24ª	4223 - Operadores de telemarketing	4967	0,78
28ª	7832 - Trab. de cargas e descargas de mercadorias	4274	0,67
33ª	7842 - Alimentadores de linhas de produção	3568	0,56
43ª	4122 - Contínuos	2780	0,44
47ª	4222 - Operadores de telefonia	2265	0,36
64ª	7841 - Trabalhadores de embalagem e de etiquetagem	1663	0,26
76ª	4213 - Cobradores e afins	1363	0,21
Estoque total em 31/12/06		635.946	100,00

FONTE: Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) – Relação Anual de Informações Sociais (RAIS).

NOTA: *Criadas em 2002 (4 dígitos) e atualizadas em 23/08/2004.

Gráfico B
Estoques* em 31/12/2006 das 20 famílias ocupacionais com maiores saldos de movimentação*** entre 2005 e 2007, em número absoluto e percentual, no município de Porto Alegre (RS)**



FONTE: Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) – Relação Anual de Informações Sociais (RAIS).

NOTAS: *Número de postos de trabalho. ** Grupos de Ocupações. *** Admitidos – demitidos.

4. Ordenação das ocupações

Tendo em vista que as bases de dados do MTE se limitam ao mercado de trabalho formal, buscou-se, nas informações produzidas pela Pesquisa de Emprego e Desemprego de Porto Alegre (PED-POA), o comportamento de ocupações a partir da sua variação em termos de contingente de ocupados. Deste modo, houve a identificação das ocupações em alta, estáveis e em baixa, em Porto Alegre, no período de 2005 a 2007. O comportamento das ocupações ficou do seguinte modo:

Tabela 3

Comportamento das ocupações selecionadas ⁽¹⁾, por variação do contingente de ocupados, no município de Porto Alegre, entre 2005 e 2007

OCUPAÇÕES EM ALTA	OCUPAÇÕES ESTÁVEIS	OCUPAÇÕES EM BAIXA
1421.05 - Gerente administrativo	3547.05 - Representante comercial autônomo	4221.05 - Recepcionista, em geral
3222.05 - Técnico de enfermagem		
4110.10 - Assistente administrativo		
7152.10 - Pedreiro	2410.05 - Advogado	5121.05 - Empregado doméstico nos serviços gerais
4110.05 - Auxiliar de escritório em geral		
5142.10 - Faxineiro		
1414.10 - Comerciante varejista	5174.20 - Vigia	4211.25 - Operador de caixa
5241.05 - Vendedor em domicílio		
5121.15 - Empregado doméstico faxineiro		
5174.10 - Porteiro de edifícios	5132.05 - Cozinheiro geral	5211.10 - Vendedor de comércio varejista
5161.10 - Cabeleireiro		

FONTE: PED-RMPA - Convênio FEE, FGTAS/SINE-RS, SEADE-SP, DIEESE e PMPA.

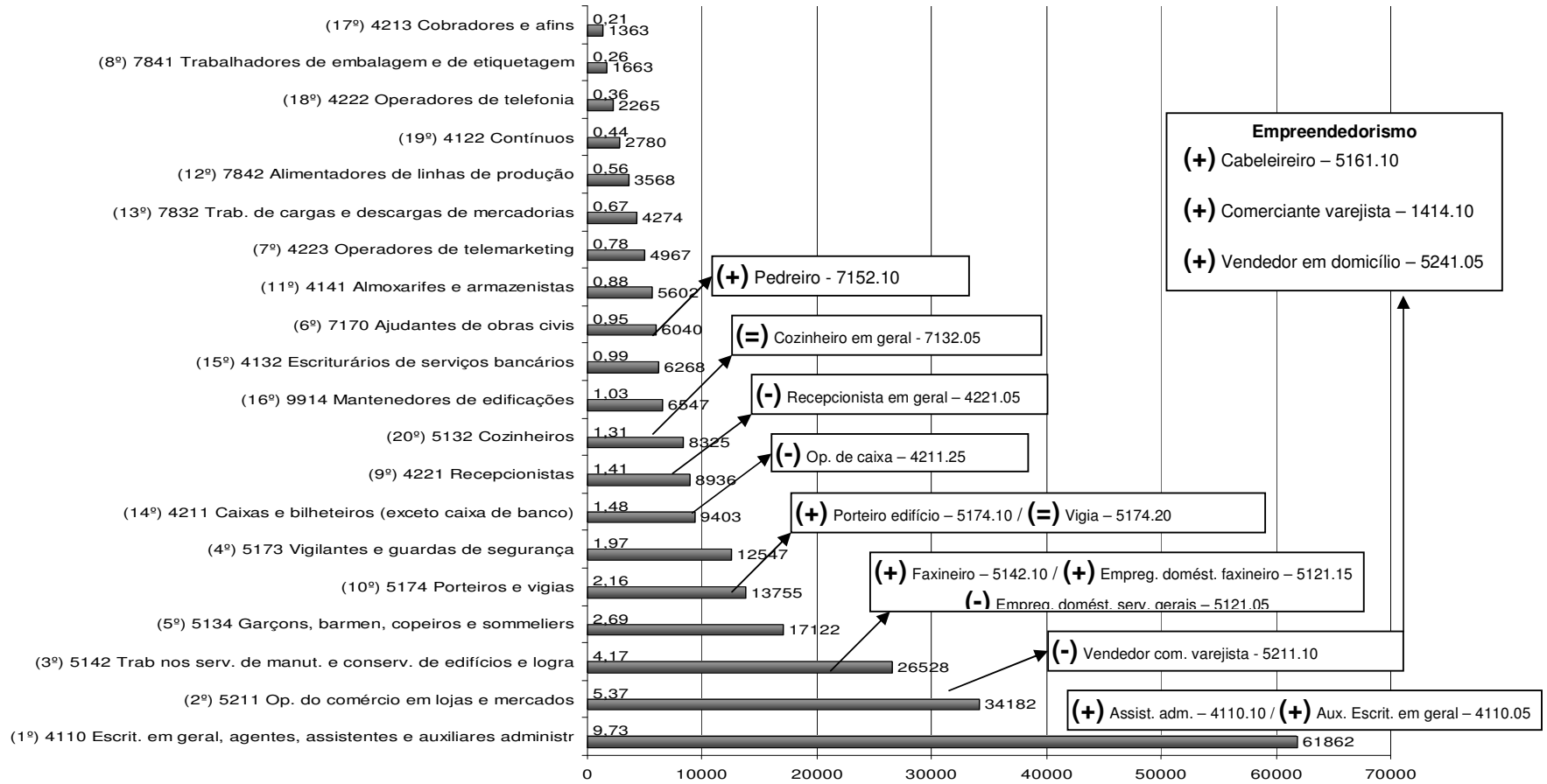
NOTA: (1) Foram consideradas apenas as ocupações que possuíam significância estatística.

OBSERVAÇÃO: Para o exercício foi utilizada a classificação brasileira de ocupações (CBO) de 2002.

5. Sistematização das informações

A partir destas diferentes fontes de dados, buscou-se sistematizar as informações referidas nos passos 1, 3 e 4 em um único gráfico, que é apresentado em seguida (Gráfico C).

Gráfico C
Estoques* em 31/12/2006 das 20 famílias ocupacionais com maiores saldos de movimentação*** entre 2005 e 2007, em número absoluto e percentual, no município de Porto Alegre (RS), ponderadas pelos resultados da Pesquisa de Emprego e Desemprego (PED)**



FONTE: MTE -RAIS e CAGED. FONTE: PED-RMPA - Convênio FEE, FGTAS/SINE-RS, SEADE-SP, DIEESE e PMPA.

NOTAS: *Número de postos de trabalho. ** Grupos de Ocupações. *** Admitidos - demitidos.

LEGENDA: (posição no ranking) **(mov.)** ocupação cfe. PED

6. Identificação das vagas Intermediadas no SINE

Por fim, acrescentou-se as vagas intermediadas, em 2007, pelo SINE Municipal Porto Alegre (Tabela 5) e pelas cinco agências do SINE coordenadas pela FGTAS (Tabela 6), comparando essas informações com aquelas dos Gráficos A e B e da Tabela 3.

Tabela 5 - VAGAS INTERMEDIADAS PELO SINE MUNICIPAL PORTO ALEGRE EM 2007⁵

CBO	OCUPAÇÃO	Mais Pretendidas	Vagas Captadas Período	Colocados Período	Posição Gráfico A	Posição Gráfico B	Situação Tabela 3
514210	Auxiliar de Limpeza	6.790	90	26	3	3	ALTA
717020	Servente de Obras	1.415	61	15	6	12	
517410	Porteiro	967	36	32	10	5	ALTA
521110	Vendedor - no comércio de mercadorias	1.926	15	1	2	2	BAIXA
521115	Promotor de Vendas	1.166	15	0	2	2	BAIXA
784205	Auxiliar de Linha de Produção	2.036	13	0	12	16	
422105	Recepcionista atendente	2.873	10	3	9	8	BAIXA
517410	Porteiro de Edifícios	1.406	10	0	10	5	ALTA
422105	Recepcionista, Secretária	1.005	7	4	9	8	BAIXA
411010	Assistente Administrativo	1.494	6	1	1	1	ALTA
411005	Auxiliar de Escritório	2.460	5	2	1	1	ALTA
784105	Empacotador, a mão	1.113	5	1	8	19	
512105	Emprego Doméstico nos Serviços Gerais	1.443	4	1			BAIXA
421125	Caixa (supermercado)	921	4	1	14	7	BAIXA
421125	Operador de Caixa	1.190	3	5	14	7	BAIXA
841408	Assistente de Cozinheiro	1.293	3	2			
521110	Vendedor de Comércio Varejista	1.326	2	10	2	2	BAIXA
513435	Atendente de Lanchonete	1.162	1	0	5	4	
422205	Telefonista	938	1	0	18	18	
521110	Atendente de Balcão	2.516	0	0	2	2	BAIXA

Tabela 6 - VAGAS INTERMEDIADAS PELAS 5 AGÊNCIAS DO SINE COORDENADAS PELA FGTAS EM 2007^{6*}

OCUPAÇÃO	CBO	Posição Gráfico A	Posição Gráfico B	Situação Tabela 3
Faxineiro	5142	3	3	ALTA
Vendedor de Comércio Varejista	5211	2	2	BAIXA
Auxiliar de Escritório em Geral	4110	1	1	ALTA
Auxiliar de Linha de Produção	7842	12	16	
Recepcionista em Geral	4221	9	8	BAIXA
Auxiliar de Limpeza	5142	3	3	ALTA
Operador de Caixa	4211	14	7	BAIXA
Alimentador de Linha de Produção	7842	12	16	
Atendente de Lanchonete	5134	5	4	
Atendente de Balcão	5211	2	2	BAIXA

⁵ Ordenada conforme vagas captadas no período.

⁶ Mantida a ordem encaminhada pela FGTAS, não foram fornecidos números.

Servente de Obras	7170	6	12	
Cozinheiro	5132	20	9	ESTÁVEL
Recepcionista Atendente	4221	9	8	BAIXA
Empregado Doméstico nos Serviços Gerais	5121			BAIXA
Contínuo	4122	19	17	ALTA
Empregado Doméstico – Diarista	5121			ALTA
Telefonista	4222	18	18	
Repositor de Mercadorias	5211	14	2	
Assistente Administrativo	4110	1	1	ALTA
Porteiro de Edifício	5174	10	5	ALTA

7. Considerações Finais

A definição dos cursos do Planteq sempre envolve um grau de incerteza. Quais cursos devem ser ofertados? Esta é uma pergunta que a Comissão Municipal de Emprego tem se colocado repetidamente. A indagação vem acompanhada pela preocupação com o investimento que é feito através do Planteq, afinal, trata-se de um recurso público. Assim, ano após ano, indaga-se: quais os cursos que podem contribuir para ajustar a oferta de mão de obra à sua demanda, no contexto do mercado de trabalho local.

Dessa forma, buscamos desenvolver um conjunto de subsídios que pudessem dar maior segurança na definição dos cursos do Planteq. Para tanto, utilizamos diferentes fontes de informação sobre ocupações. Compreendíamos que a demanda por mão-de-obra para determinadas ocupações estava associada ao seu crescimento e volume no mercado de trabalho. Assim, essas informações poderiam direcionar os esforços de qualificação.

Iniciamos com a base de dados do MTE, que viabiliza informações sobre famílias ocupacionais em nível de município. Nesta base, extraímos as ocupações com maiores saldos (demissões menos admissões) em um período de três anos. Entendíamos que uma série mais longa, que o período de um ano, poderia nos fornecer subsídios mais seguros para projetar o futuro. Nosso pressuposto era que as ocupações que vinham apresentando, nos últimos três anos, aumentos nos saldos de trabalhadores, poderiam manter esse comportamento no futuro. Portanto, nestas ocupações poderiam ser investidos os recursos de qualificação propiciados pelo Planteq.

O movimento de crescimento de uma determinada ocupação nos parecia ainda insuficiente, pois esse comportamento poderia ter alcançado seu limite. Desse modo, agregou-se informações sobre estoques nas diferentes ocupações. Tínhamos, então, as famílias ocupacionais em expansão e aquelas com maior volume de estoques. Porém, as bases do MTE, estão restritas ao mercado de trabalho formal, por este motivo, buscamos uma outra fonte de informações: a PED. Esta pesquisa nos forneceria o comportamento das ocupações, no mesmo período, incluindo aquelas ocupações onde predominam os trabalhadores por conta-própria. Por fim, uma informação mais localizada: as vagas mais intermediadas pelo Sistema Nacional de Emprego (SINE). Afinal, o Planteq faz parte do Sistema Público de Emprego, Trabalho e Renda (SPETR) e os participantes dos cursos de qualificação são encaminhados às vagas intermediadas pelo SINE. Isso nos possibilitou articular informações de diferentes naturezas na elaboração de um panorama ocupacional do mercado de trabalho local.

Se por um lado, nosso panorama das ocupações em crescimento estava construído; por outro, tínhamos presente que os cursos de qualificação viabilizados pelo Planteq são destinados às populações mais vulneráveis, que, em geral, possuem menor escolaridade. Por este motivo, era necessário agregar mais uma informação: o perfil das ocupações em crescimento, nessa etapa os dados da CBO proporcionaram um critério a mais, permitindo definir o investimento em ocupações que requerem diferentes níveis de escolaridade e de experiência na atividade.

A partir desse conjunto de indicadores, a Comissão Municipal de Emprego (CME) de Porto Alegre definiu os seguintes cursos para compor o Planteq: **Auxiliar de Escritório e RH, Auxiliar de Escritório e Credenciário e Cobrança, Telemarketing, Auxiliar de Limpeza e Higienização, Portaria, Zeladoria e manutenção predial, Atendente de Lanchonete e Auxiliar de Cozinha, Auxiliar de Produção, Corte e Costura Industrial, Auxiliar de Cabelereiro, Operador de Empilhadeira, Movimentação e Transporte de Produtos Perigosos, Auxiliar de Secretaria e Recepcionista, Metrologia e Cálculo Técnico,**

Eletricidade Básica, Técnicas e Promoção de Vendas, Cozinheiro, Padeiro e Confeiteiro, Serralheiro e Telemarketing para Portadores de Deficiências.

Acreditamos que mais do que um modelo pronto e acabado, temos aqui um exercício que poderá ser melhorado, porém, um primeiro passo foi dado no enfrentamento desse desafio que é criar critérios para a definição do Planteq.

Porto Alegre, 2008

Cidriana Teresa PARENZA**Assistente Social**

Gerência de Informações Socioeconômicas
Secretaria de Coordenação Política e Governança Local
Prefeitura Municipal de Porto Alegre
cidriana@smgl.prefpoa.com.br
51- 3289 3770 ou 3658

José Alberto Jonher**Administrador**

Assessoria de Planejamento
Secretaria Municipal da Produção, Indústria e Comércio
Prefeitura Municipal de Porto Alegre
zealberto@smic.prefpoa.com.br
51- 3289 4733

ANEXO I

Descrição, formação e experiência das 20 famílias ocupacionais relacionadas:

(1ª) 4110 - ESCRITURÁRIOS EM GERAL, AGENTES, ASSISTENTES E AUXILIARES ADMINISTRATIVOS⁷

4110-05 - **Auxiliar de escritório, em geral** - *Auxiliar administrativo de pessoal, Auxiliar de administração, Auxiliar de compras, Auxiliar de escritório, Auxiliar de estoque, Auxiliar de promoção de vendas (administrativo), Auxiliar de setor de compras (administrativo), Auxiliar de supervisor de vendas (administrativo), Auxiliares administrativos e de escritórios, Escriturário*

4110-10 - **Assistente administrativo** - *Agente administrativo, Assistente de administração, Assistente de controlador de orçamento, Assistente de controle administrativo, Assistente de escritório, Assistente de faturamento, Assistente de finanças - exclusive no serviço público, Assistente do setor de firmas e procurações, Assistente técnico - no serviço público, Assistente técnico administrativo, Encarregado de departamento de pessoal, Encarregado de pessoal*

4110-15 - **Atendente de judiciário**

4110-20 - **Auxiliar de judiciário**

4110-25 - **Auxiliar de cartório**

4110-30 - **Auxiliar de pessoal** - *Apontador de cartões de ponto*

4110-35 - **Auxiliar de estatística** - *Controlador de estatística*

4110-40 - **Auxiliar de seguros** - *Auxiliar técnico de seguros*

4110-45 - **Auxiliar de serviços de importação e exportação** - *Auxiliar de tráfego de exportação e importação, Conferente de documentação de importação e exportação, Conferente de exportação*

Formação e experiência: para o acesso às ocupações dessa família ocupacional requer-se o ensino médio completo, curso básico de qualificação de até duzentas horas-aula e de um a dois anos de experiência profissional.

Descrição sumária: executam serviços de apoio nas áreas de recursos humanos, administração, finanças e logística; atendem fornecedores e clientes, fornecendo e recebendo informações sobre produtos e serviços; tratam de documentos variados, cumprindo todo o procedimento necessário referente aos mesmos; preparam relatórios e planilhas; executam serviços gerais de escritórios.

(2ª) 5211 - OPERADORES DO COMÉRCIO EM LOJAS E MERCADOS

5211-05 - **Vendedor em comércio atacadista**

5211-10 - **Vendedor de comércio varejista** - *Atendente de balcão, Auxiliar de vendas, Balconista de frios, Balconista de loja, Balconista de padaria, Balconista de peças de auto, Consultor de vendas, Fiscal de loja, Operador de vendas (lojas), Recepcionista - em vídeo locadora, Vendedor - no comércio de mercadorias, Vendedor interno, Vendedor lojista*

5211-15 - **Promotor de vendas**

5211-20 - **Demonstrador de mercadorias**

5211-25 - **Repositor de mercadorias** - *Arrumador de prateleiras - em supermercados, Arrumador de prateleiras - no comércio, Auxiliar de repositor, Operador de supermercados, Repositor - em supermercados*

5211-30 - **Atendente de farmácia** - *balconista - Ajudante de farmácia*

5211-35 - **Frentista** - *Atendente de posto de gasolina, Bombeiro de Posto de Gasolina*

Formação e experiência: requer-se ensino médio para as ocupações de Atendente de farmácia, Demonstrador de mercadorias, Promotor de vendas, Repositor de mercadorias e Vendedor de comércio varejista; requer-se ensino fundamental para a ocupação de Vendedor atacadista e quarta série do ensino fundamental para frentista. Todas as ocupações demandam qualificação profissional de até duzentas horas-aula, exceto a de Frentista cujo aprendizado ocorre na prática. O tempo médio para o desempenho profissional é heterogêneo: três a quatro anos para Vendedores, um a dois anos para Atendente de farmácia e menos de um ano para as demais ocupações.

Descrição sumária: vendem mercadorias em estabelecimentos do comércio varejista ou atacadista, auxiliando os clientes na escolha. Registram entrada e saída de mercadorias. Promovem a venda de mercadorias, demonstrando seu funcionamento, oferecendo-as para degustação ou distribuindo amostras das mesmas. Informam sobre suas qualidades e vantagens de aquisição. Expõem mercadorias de forma atrativa, em pontos estratégicos de vendas, com etiquetas de preço. Prestam serviços aos clientes, tais como: troca de mercadorias; abastecimento de veículos; aplicação de injeção e outros serviços correlatos. Fazem inventário de mercadorias para reposição. Elaboram relatórios de vendas, de promoções, de demonstrações e de pesquisa de preços.

(3ª) 5142 - TRABALHADORES NOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO DE EDIFÍCIOS E LOGRADOUROS

5142-05 - **Coletor de lixo** - *Agente de coleta de lixo, Lixeiro*

5142-10 - **Faxineiro** - *Auxiliar de limpeza, Servente de limpeza*

5142-15 - **Gari** - *Varredor de ruas*

5142-20 - **Limpador de vidros** - *Lavador de vidros, Limpador de janelas*

5142-25 - **Trabalhador de serviços de manutenção de edifícios e logradouros** - *Encarregado de limpeza*

Formação e experiência: o acesso às ocupações de Faxineiro e Limpador de vidros é livre. O exercício das ocupações de Coletor de lixo e Gari requer quarta série do ensino fundamental e a ocupação de Trabalhador de serviços de manutenção de edifícios e logradouros tem como requisito o ensino fundamental completo. O exercício pleno das atividades ocorre após um a dois anos de experiência.

⁷ LEGENDA: CAIXA ALTA - FAMÍLIAS OCUPACIONAIS, **Negrito** – Ocupações, *Itálico* - Sinônimos

Descrição sumária: conservam a limpeza de logradouros públicos por meio de coleta de lixo, varreções, lavagens, pintura de guias, aparo de gramas etc. Lavam vidros de janelas e fachadas de edifícios e limpam recintos e acessórios dos mesmos. Executam instalações, reparos de manutenção e serviços de manutenção em dependências de edificações. Atendem transeuntes, visitantes e moradores, prestando-lhes informações. Zelam pela segurança do patrimônio e das pessoas, solicitando meios e tomando providências para a realização dos serviços.

(4º) 5173 :: VIGILANTES E GUARDAS DE SEGURANÇA

5173-05 - **Agente de proteção de aeroporto** - *Vigilante de aeroporto*
 5173-10 - **Agente de segurança** - *Segurança comunitário, Segurança de evento, Segurança pessoal*
 5173-15 - **Agente de segurança penitenciária** - *Agente penitenciário, Carcereiro, Chaveiro-carcereiro, Guarda de presídio, Guarda penitenciário, Inspetor de presídio*
 5173-20 - **Vigia florestal** - *Guarda-rural, Guarda-territorial, Inspetor de guarda-territorial, Mateiro-guarda florestal*
 5173-25 - **Vigia portuário**
 5173-30 - **Vigilante** - *Agente de segurança ferroviária, Assistente de segurança, Auxiliar de segurança, Auxiliar de serviço de segurança, Encarregado de portaria e segurança, Encarregado de segurança, Encarregado de vigilância - organizações particulares de segurança, Fiscal de segurança, Fiscal de vigilância - organizações particulares de segurança, Fiscal de vigilância bancária, Guarda de banco - organizações particulares de segurança, Guarda de cais do porto, Guarda de comporta - canais ou portos, Guarda de segurança, Guarda de segurança - empresa particular de segurança, Guarda de vigilância, Guarda ferroviário, Guarda portuário, Guarda valores, Guarda vigia, Guarda-civil, Guarda-costas, Inspetor de vigilância, Monitor de vídeo, Operador de circuito interno de TV, Ronda - organizações particulares de segurança, Rondante - organizações particulares de segurança, Vigilante bancário*

Formação e experiência: o exercício das ocupações requer ensino médio completo, exceto Agente de proteção de aeroporto e vigilante que têm como requisito o ensino fundamental. Todas as ocupações requerem formação profissionalizante básica de duzentas a quatrocentas horas. Os Vigilantes passam por treinamento obrigatório em escolas especializadas em segurança, onde aprendem a utilizar armas de fogo.

Descrição sumária: vigiam dependências e áreas públicas e privadas com a finalidade de prevenir, controlar e combater delitos como porte ilícito de armas e munições e outras irregularidades; zelam pela segurança das pessoas, do patrimônio e pelo cumprimento das leis e regulamentos; recepcionam e controlam a movimentação de pessoas em áreas de acesso livre e restrito; fiscalizam pessoas, cargas e patrimônio; escoltam pessoas e mercadorias. Controlam objetos e cargas; vigiam parques e reservas florestais, combatendo inclusive focos de incêndio; vigiam presos. Comunicam-se via rádio ou telefone e prestam informações ao público e aos órgãos competentes.

(5º) 5134 :: GARÇONS, BARMEN, COPEIROS E SOMMELIERS

5134-05 - **Garçom** - *Atendente de buffet, Atendente de mesa, Auxiliar de maître, Garção, Garçom de bar, Passador de guarnição*
 5134-10 - **Garçom** (serviços de vinhos) - *Degustador de vinho, Escanção, Especialista em vinho, Garçom (serviço de vinho)*
 5134-15 - **Cumim** - *Auxiliar de garçom, auxiliar de mesa em restaurantes, hotéis e outros, Carregador de utensílios de cozinha*
 5134-20 - **Barman** - *Atendente de bar, Auxiliar de barman, Balconista de bar, Preparador de drinks e bebidas*
 5134-25 - **Copeiro** - *Auxiliar de serviço de copa, Chefe da copa, Copeiro de bar, Copeiro de eventos, Copeiro de hotel, Copeiro de lanchonete, Copeiro de restaurante*
 5134-30 - **Copeiro de hospital**
 5134-35 - *Atendente de lanchonete - Ajudante, auxiliar de bar, Ajudante, auxiliar de lanchonete, Atendente de balcão de café, Balconista de lanchonete, Cafeteiro, Cantineiro (escola), Chapista de lanchonete, Servente de lanche*

Formação e experiência: para o acesso ao trabalho nessa família ocupacional é exigido, no mínimo, o ensino fundamental incompleto e até um ano de experiência. A formação profissional ocorre com a prática no local de trabalho ou em cursos profissionalizantes. O trabalhador tem a possibilidade de ascender na carreira, iniciando a mesma como ajudante ou auxiliar, podendo atingir a ocupação de Maître (família ocupacional 5101). O Sommelier, para o qual é requerido o ensino médio, necessita de especialização e experiência de um a dois anos. O mercado de trabalho tende a aumentar a exigência do nível de qualificação e profissionalização desses trabalhadores.

Descrição sumária: atendem os clientes, recepcionando-os e servindo refeições e bebidas em restaurantes, bares, clubes, cantinas, hotéis, eventos e hospitais; montam e desmontam praças, carrinhos, mesas, balcões e bares; organizam, conferem e controlam materiais de trabalho, bebidas e alimentos, listas de espera, a limpeza e higiene e a segurança do local de trabalho; preparam alimentos e bebidas, realizando também serviços de vinhos.

(6º) 7170 :: AJUDANTES DE OBRAS CIVIS

7170-05 - **Demolidor de edificações** - *Demolidor de casas, Demolidor de prédios*
 7170-10 - **Operador de martetele** - *Ajudante de marteteleiro, Marteteleiro, Marteteleiro - na construção civil*
 7170-15 - **Poceiro (edificações)** - *Cacimbeiro (poço), Cavador de poço, Cisterneiro, Poceiro*
 7170-20 - **Servente de obras** - *Ajudante de obras, Ajudante de saneamento, Auxiliar de pedreiro, Meia-colher, Servente (construção civil), Servente de pedreiro*
 7170-25 - **Vibradorista** - *Operador de vibrador de concreto*

Formação e experiência: para o exercício dessas ocupações requer-se escolaridade que varia entre a quarta e sétima séries do ensino fundamental e curso de formação profissional básica com até duzentas horas-aula. O exercício pleno das atividades ocorre após menos de um ano de experiência profissional.

Descrição sumária: demolem edificações de concreto, de alvenaria e outras estruturas; preparam canteiros de obras, limpando a área e compactando solos. Efetuam manutenção de primeiro nível, limpando

máquinas e ferramentas, verificando condições dos equipamentos e reparando eventuais defeitos mecânicos nos mesmos. Realizam escavações e preparam massa de concreto e outros materiais.

(7º) 4223 :: OPERADORES DE TELEMARKETING

4223-05 - **Operador de telemarketing ativo** - *Operador de teleatendimento ativo (telemarketing) , Teleoperador ativo (telemarketing)*

4223-10 - **Operador de telemarketing ativo e receptivo** - *Operador de teleatendimento híbrido (telemarketing) , Operador de telemarketing (operações híbridas) , Teleoperador de marketing (híbrido)*

4223-15 - **Operador de telemarketing receptivo** - *Atendente central telemarketing , Atendente de informações (telemarketing) , Atendente de telemarketing , Operador de atendimento receptivo (telemarketing) , Teleoperador receptivo (telemarketing)*

4223-20 - **Operador de telemarketing técnico** - *Operador de suporte técnico (telemarketing) , Operador de telemarketing bilingüe , Operador de telemarketing especializado , Teleoperador de apoio (telemarketing) , Teleoperador de suporte técnico (telemarketing)*

Formação e experiência: para o acesso a essas ocupações requer-se o ensino médio completo até o ensino superior incompleto, seguidos de cursos básicos de qualificação de até duzentas horas-aula. A qualidade da voz e da audição são requisitos fundamentais para o trabalho. Em menos de um ano de experiência o profissional geralmente está apto ao desempenho pleno das atividades.

Descrição sumária: atendem usuários, oferecem serviços e produtos, prestam serviços técnicos especializados, realizam pesquisas, fazem serviços de cobrança e cadastramento de clientes, sempre via teleatendimento, seguindo roteiros e scripts planejados e controlados para captar, reter ou recuperar clientes.

(8º) 7841 :: TRABALHADORES DE EMBALAGEM E DE ETIQUETAGEM

7841-05 - **Embalador, a mão** - *Ajudante de embalador , Ajudante de encaixotador , Amarrador de embalagens , Carimbador, a mão , Classificador de embalagens (manual) , Colador de caixas , Embrulhador , Empacotador, a mão , Encaixotador, a mão , Enchedor de bandejas , Engradador , Ensacador , Etiquetador, a mão , Montador de caixa de papelão , Montador de embalagens*

7841-10 - **Embalador, a máquina** - *Ajudante de ensacador, a máquina , Empacotador, a máquina , Inspetor de material de embalagem , Lacrador de embalagens, a máquina , Operador de embalagem, a máquina , Operador de máquina a vácuo , Operador de máquina de embalar , Operador de máquina de embrulhar , Operador de máquina de empacotar , Operador de máquina de enlatar , Operador de máquina pneumática*

7841-15 - **Operador de máquina de etiquetar** - *Carimbador, a máquina , Colador de rótulos em caixas , Etiquetador , Etiquetador de embalagem , Marcador de caixas , Marcador de embalagem , Marcador de fardos , Marcador de preços , Operador de máquina de rotular , Rotulador , Seladeira*

7841-20 - **Operador de máquina de envasar líquidos** - *Ajudante de engarrafamento , Arrolhador , Engarrafador , Operador de máquina de engarrafamento*

7841-25 - **Operador de prensa de enfardamento** - *Ajudante de enfardamento , Costurador de fardos , Enfardador , Operador de prensa de fardos , Prensador de sacos*

Formação e experiência: essas ocupações são exercidas por trabalhadores com escolaridade de ensino fundamental concluído e aprendem as atividades ocupacionais no próprio emprego. Para o exercício pleno da função é necessário o tempo de menos de um ano de experiência profissional.

Descrição sumária: preparam máquinas e local de trabalho para empacotar e envasar; embalam produtos e acessórios; enfardam produtos, separando, conferindo, pesando e prensando produtos; realizam pequenos reparos em máquinas, identificando falhas, regulando-as, substituindo pequenas peças e testando seu funcionamento.

(9º) 4221 :: RECEPCIONISTAS

4221-05 - **Recepcionista, em geral** - *Agente de tráfego , Atendente de clínica veterinária , Atendente de consultório veterinário , Encarregado da recepção , Funcionário de setor de informação , Recepcionista atendente , Recepcionista auxiliar de secretária , Recepcionista bilingüe , Recepcionista de crediário , Recepcionista de empresa de navegação aérea , Recepcionista secretária , Recepcionista telefonista , Recepcionista vendedor de passagens aéreas*

4221-10 - **Recepcionista de consultório médico ou dentário** - *Atendente de ambulatório , Atendente de clínica médica , Atendente de consultório médico , Auxiliar de recepção , Recepcionista de hospital*

4221-15 - **Recepcionista de seguro saúde** - *Atendente de seguro saúde*

4221-20 - **Recepcionista de hotel** - *Guest relations , Recepcionista caixa , Recepcionista concierge*

4221-25 - *Recepcionista de banco*

Formação e experiência: essas ocupações requerem o ensino médio completo, exceto o recepcionista de hotel que tem como pré-requisito o ensino superior incompleto. É desejável curso básico de qualificação de até duzentas horas-aula e de um a dois anos de experiência profissional para o recepcionista, em geral.

Descrição sumária: recepcionam e prestam serviços de apoio a clientes, pacientes, hóspedes, visitantes e passageiros; prestam atendimento telefônico e fornecem informações em escritórios, consultórios, hotéis, hospitais, bancos, aeroportos e outros estabelecimentos; marcam entrevistas ou consultas e recebem clientes ou visitantes; averiguam suas necessidades e dirigem ao lugar ou a pessoa procurados; agendam serviços, reservam (hotéis e passagens) e indicam acomodações em hotéis e estabelecimentos similares; observam normas internas de segurança, conferindo documentos e idoneidade dos clientes e notificando seguranças sobre presenças estranhas; fecham contas e estadas de clientes. Organizam informações e planejam o trabalho do cotidiano.

(10º) 5174 :: PORTEIROS E VIGIAS

5174-05 - **Porteiro (hotel)** - *Atendente de portaria de hotel , Capitão porteiro*

5174-10 - **Porteiro de edifícios** - *Guariteiro , Porteiro , Porteiro industrial*

5174-15 - **Porteiro de locais de diversão** - *Agente de portaria*

5174-20 - **Vigia** - *Guarda patrimonial , Vigia noturno*

Formação e experiência: o acesso a essas ocupações requer ensino fundamental. Os hotéis e as empresas de vigilância oferecem treinamentos ou recrutam os trabalhadores no mercado de trabalho e em instituições de formação profissional.

Descrição sumária: zelam pela guarda do patrimônio e exercem a vigilância de fábricas, armazéns, residências, estacionamentos, edifícios públicos, privados e outros estabelecimentos, percorrendo-os sistematicamente e inspecionando suas dependências, para evitar incêndios, roubos, entrada de pessoas estranhas e outras anormalidades; controlam fluxo de pessoas, identificando, orientando e encaminhando-as para os lugares desejados; recebem hóspedes em hotéis; escoltam pessoas e mercadorias; fazem manutenções simples nos locais de trabalho.

(11º) 4141 :: ALMOXARIFES E ARMAZENISTAS

4141-05 - **Almoxarife** - *Auxiliar de almoxarifado , Conferente de mercadoria , Controlador de almoxarifado , Encarregado de estoque , Encarregado de Expedição , Estoquista*

4141-10 - **Armacenista** - *Auxiliar de armazenamento , Auxiliar de depósito , Fiel de depósito , Operador de movimentação e armazenagem de cargas , Sileiro*

4141-15 - **Balaceiro** - *Encarregado de pesagem , Fiscal de balanças , Operador de balanças rodoviárias , Operador de pesagem de matéria prima , Pesador*

Formação e experiência: para o exercício dessas ocupações requer-se formação equivalente ao nível médio completo e curso básico de qualificação de até duzentas horas-aula. O pleno desempenho das atividades ocorre após um a dois anos de experiência profissional.

Descrição sumária: recepcionam, conferem e armazenam produtos e materiais em almoxarifados, armazéns, silos e depósitos. Fazem os lançamentos da movimentação de entradas e saídas e controlam os estoques. Distribuem produtos e materiais a serem expedidos. Organizam o almoxarifado para facilitar a movimentação dos itens armazenados e a armazenar.

(12º) 7842 :: ALIMENTADORES DE LINHAS DE PRODUÇÃO

7842-05 - **Alimentador de linha de produção** - *Abastecedor de linha de produção , Abastecedor de máquinas de linha de produção , Alimentador de esteiras (preparação de alimentos e bebidas) , Alimentador de máquina automática , Auxiliar de linha de produção , Operador de processo de produção*

Formação e experiência: o trabalho é exercido por pessoas com escolaridade de quarta a sétima série do ensino fundamental, acrescido de curso de qualificação profissional de nível básico, com, no máximo, duzentas horas de duração. O exercício pleno da função se dá em menos de um ano de experiência profissional.

Descrição sumária: preparam materiais para alimentação de linhas de produção; organizam a área de serviço; abastecem linhas de produção; alimentam máquinas e separam materiais para reaproveitamento.

(13º) 7832 :: TRABALHADORES DE CARGAS E DESCARGAS DE MERCADORIAS

7832-05 - **Carregador (aeronaves)** - *Auxiliar de serviços no aeroporto , Despachante de bagagens em aeroportos*

7832-10 - **Carregador (armazém)**

7832-15 - **Carregador (veículos de transportes terrestres)** - *Carregador de caminhão , Carregador de vagões , Carregador e descarregador de caminhões , Chapa (movimentador de mercadoria) , Chapa arrumador de caminhões , Chapa de caminhão*

7832-20 - **Estivador** - *Ajudante de embarque de carga , Ajudante de operação portuária , Bagrinho (movimentador de mercadorias de porto) , Cacimbeiro (estivador) , Capataz de estiva , Encarregado de serviço portuário , Encarregado de serviços de cais , Operador de carga e descarga , Portuário*

7832-25 - **Ajudante de motorista** - *Ajudante de carga e descarga de mercadoria , Entregador de bebidas (ajudante de caminhão) , Entregador de gás (ajudante de caminhão)*

Formação e experiência: para o exercício dessas ocupações não se requer nenhuma escolaridade e cursos de qualificação. O tempo de experiência exigido para o desempenho pleno da função é de menos de um ano.

Descrição sumária: preparam cargas e descargas de mercadorias; movimentam mercadorias em navios, aeronaves, caminhões e vagões; entregam e coletam encomendas ; manuseiam cargas especiais; reparam embalagens danificadas e controlam a qualidade dos serviços prestados. Operam equipamentos de carga e descarga; conectam tubulações às instalações de embarque de cargas; estabelecem comunicação, emitindo, recebendo e verificando mensagens, notificando e solicitando informações, autorizações e orientações de transporte, embarque e desembarque de mercadorias.

(14º) 4211 :: CAIXAS E BILHETEIROS (EXCETO CAIXA DE BANCO)

4211-05 - **Atendente comercial (agência postal)** - *Atendente comercial em agência postal , Atendente em agência de correios*

4211-10 - **Bilheteiro de transportes coletivos** - *Agente operacional de estação*

4211-15 - **Bilheteiro no serviço de diversões** - *Bilheteiro de cinema , Bilheteiro de circo , Bilheteiro de parques de diversão , Bilheteiro de teatro*

4211-20 - **Emissor de passagens** - *Agente de passagens , Agente de passagens aéreas , Agente de reserva de passagens aéreas , Agente de reserva de passagens rodoviárias , Agente de venda de passagens , Bilheteiro de agência , Emissor de passagens aéreas , Emissor de passagens no transporte rodoviário*

4211-25 - **Operador de caixa** - *Atendente de pedágio , Caixa (supermercado) , Caixa de bar, lanchonetes e restaurantes , Caixa de loja , Caixa no comércio , Caixa no serviço de alimentação , Fiscal de caixa*

Formação e experiência: as ocupações dessa família requerem formação inicial equivalente ao ensino fundamental completo para o operador de caixa, ensino médio incompleto para o bilheteiro no serviço de diversão e ensino médio completo para os demais. É na prática, exercitando o trabalho, que o trabalhador completará sua formação. Em algumas ocupações é difícil encontrar um profissional com mais de cinco anos de experiência, como por exemplo, os Bilheteiros no serviço de diversão, onde a mão de obra empregada é predominantemente de jovens em seu primeiro emprego o que implica em altas taxas de rotatividade.

Descrição sumária: recebem valores de vendas de produtos e serviços; controlam numerários e valores; atendem o público em agência postal na recepção e entregam objetos postais; recebem contas e tributos e processam remessa e pagamento de numerários por meio postal; vendem bilhetes e ingressos em locais de diversão; processam a arrecadação de prestação de serviço nas estradas de rodagem; vendem bilhetes no transporte urbano e interurbano; fazem reserva e emissão de passagens aéreas e terrestres; prestam informações ao público, tais como itinerários, horários, preços, locais, duração de espetáculos, viagens, promoções e eventos etc.. Preenchem formulários e relatórios administrativos.

(15º) 4132 :: ESCRITURÁRIOS DE SERVIÇOS BANCÁRIOS

- 4132-05 - **Atendente de agência**
- 4132-10 - **Caixa de banco**
- 4132-15 - **Compensador de banco**
- 4132-20 - **Conferente de serviços bancários**
- 4132-25 - **Escriturário de banco**
- 4132-30 - **Operador de cobrança bancária**

Formação e experiência: o exercício dessas ocupações requer, no mínimo, ensino médio completo. Operadores de crédito e cobrança e Caixas de banco recebem treinamento de cerca de duzentas horas-aula. Exercem atividades diferenciadas e trabalham em vários setores dos bancos. O pleno desempenho das atividades é atingido após um a dois anos de atuação na área.

Descrição sumária: prestam atendimento a usuários de serviços bancários; realizam operações de caixa; fornecem documentos aos clientes e executam atividades de cobrança. Apoiam as atividades das agências e demais setores do banco; administram fluxo de malotes; compensam documentos e controlam documentação de arquivos. Estabelecem comunicação com os clientes, prestando-lhes informações sobre os serviços bancários.

(16º) 9914 :: MANTENEDORES DE EDIFICAÇÕES

9914-05 - **Trabalhador da manutenção de edificações** - *Auxiliar de conservação de barragens , Auxiliar de conservação de obras civis , Auxiliar de manutenção predial , Auxiliar de serviços gerais (manutenção de edifícios), Oficial de manutenção , Oficial de manutenção predial , Oficial de serviços diversos , Oficial de serviços gerais , Trabalhador de manutenção de edifícios , Trabalhador na conservação de edifícios*

9914-10 - **Conservador de fachadas** - *Cordeiro*

9914-15 - **Limpador de fachadas** - *Limpador de fachadas com jato , Operador de balancim*

Formação e experiência: para o exercício da ocupação de mantenedor de edificações requer-se ensino fundamental completo; para as demais, prática profissional no posto de trabalho. O pleno desempenho das atividades ocorre com aproximadamente um ano de experiência profissional.

Descrição sumária: executam manutenções elétrica e hidráulica, substituindo, trocando, limpando, reparando e instalando peças, componentes e equipamentos. Realizam manutenção de carpintaria e marcenaria, consertando móveis, substituindo e ajustando portas e janelas, trocando peças e reparando pisos e assoalhos. Conservam alvenaria e fachadas e recuperam pinturas, impermeabilizam superfícies, lavando, preparando e aplicando produtos. Montam equipamentos de trabalho e segurança, inspecionando local e instalando peças e componentes em equipamentos. Executam serviços gerais em residências (troca de chuveiros, conserto de portas e janelas, entre outros). Trabalham seguindo normas de segurança, higiene, qualidade e proteção ao meio ambiente.

(17º) 4213 :: COBRADORES E AFINS

4213-05 - **Cobrador externo** - *Cobrador de aluguéis , Cobrador praticista , Cobrador viajante , Consultor de cobrança , Recuperador externo , Representante de cobrança*

4213-10 - **Cobrador interno** - *Analista de cobrança , Assistente de cobrança , Auxiliar de cobrança , Monitor de cobrança , Operador de cobrança , Operador de telecobrança , Recuperador de ativos , Recuperador de crédito , Recuperador interno*

4213-15 - **Localizador (cobrador)** - *Localizador externo , Notificador*

Formação e experiência: a escolaridade de acesso a essas ocupações é de nível médio. O curso técnico em área administrativa é desejável. Atualmente, o trabalho de cobrança, na maioria das empresas, é terceirizado. Em algumas delas, é “quarteirizado” por uma empresa de cobrança que já é uma terceira. Vale destacar que as tarefas desempenhadas pelos cobradores externos, atualmente, são realizadas por telefone.

Descrição sumária: efetuam cobrança de valores devidos a empresas e ou instituições, contatando devedores e negociando formas de pagamento; analisam títulos e documentos de cobrança; definem estratégias e elaboram itinerários de cobrança; contatam avalistas e ou fiadores. Notificam débitos;

registram informações de negociações com o devedor; elaboram relatórios de prestação de contas e de encerramento de cobrança. Atualizam cadastro e identificam cobranças indevidas.

(18º) 4222 :: OPERADORES DE TELEFONIA

4222-05 - **Telefonista** - *Operador de centro telefônico , Operador de mesa telefônica , Operador de PABX , Telefonista bilíngüe*

4222-10 - **Teleoperador** - *Operador bilíngüe (telefonista) , Operador internacional (telefonista)*

4222-15 - **Monitor de teleatendimento** - *Monitor de apoio ao teleatendimento , Telefonista-líder , Telefonista-monitor*

4222-20 - **Operador de rádio-chamada** - *Operador de rádio , Operador de radiotelefonía , Radioperador*

Formação e experiência: essas ocupações são exercidas por trabalhadores com escolaridade de nível médio, exceto a Telefonista para a qual é requerido, no mínimo, o ensino fundamental. A formação profissional ocorre com a prática de um a dois anos, no local de trabalho.

Descrição sumária: operam equipamentos, atendem, transferem, cadastram e completam chamadas telefônicas locais, nacionais e internacionais, comunicando-se formalmente em português e/ou línguas estrangeiras. Auxiliam o cliente, fornecendo informações e prestando serviços gerais. Podem treinar funcionários e avaliar a qualidade de atendimento do operador, identificando pontos de melhoria.

(19º) 4122 :: CONTÍNUOS

4122-05 - **Contínuo** - *Chasquil , Estafeta , Mensageiro , Mensageiro externo , Mensageiro interno , Office-boy , Office-girl*

Formação e experiência: para exercer essa ocupação exige-se escolaridade de quarta a sétima série do ensino fundamental, podendo o trabalhador fazer cursos profissionalizantes básicos de até duzentas horas-aula.

Descrição sumária: transportam correspondências, documentos, objetos e valores, dentro e fora das instituições, e efetuam serviços bancários e de correio, depositando ou apanhando o material e entregando-o aos destinatários; auxiliam na secretaria e nos serviços de copa; operam equipamentos de escritório; transmitem mensagens orais e escritas.

(20º) 5132 :: COZINHEIROS

5132-05 - **Cozinheiro geral** - *Ajudante de cozinha , Auxiliar de cozinha , Auxiliar de cozinheiro , Churrasqueiro , Cozinheiro de restaurante , Merendeiro , Saladeira , Salgadeira*

5132-10 - **Cozinheiro do serviço doméstico** - *Encarregado de cozinha , Lancheiro*

5132-15 - **Cozinheiro industrial** - *Cozinheiro de restaurante de indústria*

5132-20 - **Cozinheiro de hospital** - *Cozinheiro hospitalar*

5132-25 - **Cozinheiro de embarcações** - *Cozinheiro de bordo*

Formação e experiência: o exercício dessas ocupações requer ensino fundamental seguido de cursos básicos de profissionalização que variam de duzentas a quatrocentas horas, ou experiência equivalente. O pleno desempenho das atividades ocorre entre três ou quatro anos de exercício profissional.

Descrição sumária: organizam e supervisionam serviços de cozinha em hotéis, restaurantes, hospitais, residências e outros locais de refeições, planejando cardápios e elaborando o pré-preparo, o preparo e a finalização de alimentos, observando métodos de cocção e padrões de qualidade dos alimentos.