

Ari de Assis

Assistente de Condomínio e Porteiro



editora
VIENA

2ª Edição
Bauru/SP
Editora Viena
2018

NOTAS DO AUTOR

Aos Porteiros:

A valorização de um profissional requer adquirir conhecimento, podemos fazer isso por meio de longos anos de experiência, aprendendo gradualmente, errando primeiro, e na sequência tentando fazer corretamente. Em algumas profissões, podemos dispor de materiais para treinamento, usar materiais inservíveis para matéria-prima de determinados produtos, ou de materiais que estão para desova, vamos selecionando, conhecendo a textura, a qualidade, a quantidade de peças, a posição em que cada uma se encontra, desmontando e remontando novamente. Quase todos os profissionais no início da sua profissão desperdiçam materiais, demoram em realizar uma tarefa que um profissional habituado fará com a maior facilidade. O mesmo não acontece com aqueles que trabalham com vidas humanas, afinal um erro pode ser fatal, principalmente com aqueles que são responsáveis pela segurança de famílias inteiras, como é o caso dos porteiros, pois o profissional que trabalha em uma portaria é responsável por saber quem está entrando em um condomínio, empresa, clube ou qualquer outra instituição.

Aqueles que colocam pessoas desqualificadas para trabalhar em uma portaria não imaginam o perigo que estão correndo, vindo somente a se dar conta depois de os acontecimentos terem se consumado. Se, em vez de aprendermos lentamente durante os anos adquirindo experiência na base do erro e do acerto, podemos antecipar esse aprendizado utilizando as experiências adquiridas por outras pessoas, principalmente para aqueles que são iniciantes e escolheram essa profissão.

Esse é o objetivo deste livro, quero colocar a minha experiência profissional aos leitores, sejam alunos ou não, pois acredito que seja de muita valia a todos que me derem a honra de ler este livro e sentirem que de alguma maneira lhes será útil.

No decorrer dos textos, os leitores poderão verificar que o trabalho de um porteiro é basicamente um trabalho de relacionamento interpessoal, um mix de segurança e administrativo, portanto é necessário um preparo, um aprendizado, antes de assumir uma responsabilidade tão grande, mesmo porque na maioria das vezes, principalmente em condomínios verticais, o porteiro trabalha sozinho, não tendo a quem pedir um apoio, tirar uma dúvida, portanto tudo o que fizer será o único responsável; é bom que encerre o seu expediente de maneira tranquila sem deixar pendências que com certeza aparecerão, de uma forma ou de outra. No decorrer destas páginas, relatarei as principais atividades desenvolvidas na portaria de um clube de campo e de condomínios residenciais.

Antes de descrever os procedimentos, gostaria que os leitores prestassem atenção nestes trechos que transcrevi do texto de Padilha (2009), publicado no jornal “Boletim do Condomínio”, edição 123-2009, página 22:

Uma carreira profissional e mesmo a constituição de uma organização profissional se sustenta em princípios, que são decorrentes das Crenças e Valores.

Mesmo os profissionais que nunca se preocuparam em pensar sobre o assunto, possuem suas crenças e valores. E delas decorrem seus princípios que estão sempre norteando seus comportamentos pessoais, profissionais e empresariais.

Por isto considero importantíssimo que os profissionais tragam esta questão para o nível consciente. Que tentem racionalizar sobre esta questão e tenham melhor domínio sobre essas coisas. Isto é particularmente importante quando organizações profissionais são constituídas sob a forma de sociedade, o que é muito comum na Engenharia e na Arquitetura.

Fazendo um pouco mais que a obrigação, página 19, texto de Rebello (2009):

Em seu livro, a Lei do Triunfo, Napoleon Hill, na nona lição, aborda a importância de criarmos o hábito de fazermos mais que nossa obrigação.

Nos dias de hoje é muito comum observarmos que as pessoas de um modo geral parecem que esqueceram certos conceitos, por exemplo: Como fazer as coisas com prazer, bom gosto, boa vontade, procurar alguma coisa positiva nas coisas que fazem.

Se observarmos à nossa volta, em nosso ambiente de trabalho, quantas pessoas desinteressadas com as coisas que fazem que até temos receio de lhes pedir alguma coisa.

E os vendedores? Têm alguns que até fogem quando algum cliente aparece na porta da loja, outros nos atendem com tamanha má vontade que se fizermos muitas perguntas já esboçam certo ar de irritabilidade.

E, assim, encontramos médicos, advogados, bancários, porteiros, zeladores e síndicos.

Na base desta insatisfação crescente existe certo desgosto fruto do estresse, das pressões sociais e profissionais, da má remuneração, de escolhas erradas, da perda do brilho pela carreira, pela profissão em suma, é muito provável que as pessoas que mais insatisfeitas estão, são aquelas que não gostam daquilo que fazem; fazem, mas se pudessem largariam.

Em seu livro Napoleon Hill afirma categoricamente que “O homem é mais eficiente, mais rápido e obtém melhores êxitos quando empenhado num trabalho que faz com amor”.

Quando assumi o condomínio, com 168 apartamentos e quase 400 moradores, sendo que mais de 60% eram inquilinos, enfrentei vários problemas estruturais, conflitos, desordem, indisciplina, indiferença à autoridade do síndico, crianças indisciplinadas, animais barulhentos, enfim, eram tantos problemas que se não fizéssemos tudo com prazer certamente não teríamos dado conta do recado, muito menos não teria desenvolvido vários cursos nessa área e não teria feito daquele condomínio um modelo de administração em Curitiba.

Porteiro: Uma definição de porteiro, segundo o Dicionário Priberam da Língua Portuguesa: “indivíduo encarregado de guardar a porta de uma casa ou de um estabelecimento”.

Assistente Condominial: Uma abordagem moderna para uma profissão antiga, em busca da valorização profissional. Algumas definições de assistente segundo o Dicionário Priberam da Língua Portuguesa: “que assiste; ouvinte; o que está presente; adjunto; assessor”.

Boa leitura!

SUMÁRIO

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS.....	21
1. ATENDIMENTO EM PORTARIA DE CLUBE DE CAMPO.....	23
1.1. Atendimento aos Sócios.....	25
1.1.1. Sócio Titular ou Patrimonial.....	25
1.1.2. Título Júnior.....	26
1.1.3. Sócio Indireto-Parente ou Frequência.....	26
1.1.4. Sócio Veterano-Remido ou Jubileu.....	26
1.1.5. Sócio Distinguido.....	26
1.1.6. Sócio Honorário.....	26
1.1.7. Sócio Atleta.....	26
1.1.8. Sócio Benemérito.....	27
1.1.9. Sócio Licenciado ou Sócio Ausente.....	27
1.1.10. Cartão de Acompanhante.....	27
1.2. A Recepção do Associado.....	27
1.2.1. Reforçando a Importância da Cédula Social.....	32
1.3. Atendimento aos Comodatários e Arrendatários.....	33
1.4. Atendimento aos Funcionários.....	34
1.5. Atendimento aos Visitantes.....	34
1.6. Atendimento aos Fornecedores.....	35
1.7. Atualizações.....	36
1.7.1. Atualização de Sistema.....	36
1.7.2. Atualização do Painel de Gerentes.....	36
1.7.3. Atualização do Painel de Informações.....	37
1.8. Cobrança de TMD.....	37
1.9. Liberação de Saída de Veículos.....	38
1.10. Convites Isentos.....	39
1.11. Distribuição de Informativos.....	39
1.12. Emissão de Convites.....	40
1.13. Estatística.....	41
1.13.1. Estatística de Passageiro de Ônibus.....	41
1.14. Fechamento de Caixa.....	42
1.15. Liberação de Acompanhante para Trazer ou Buscar Sócio.....	42
1.16. Liberação de Crianças e Idosos.....	43
1.17. Liberação de Saída de Material.....	43
1.18. Liberação do C.T.G.....	43
1.19. Manutenção do Setor.....	44
1.20. Prestações de Informações.....	44
1.21. Recepção de Candidatos a Emprego.....	45
1.22. Recepção de Clubes Conveniados.....	45
1.23. Visitas de Colégios.....	46
1.24. Alguns Episódios que Aconteceram no Clube.....	46
1.25. Modelos de Alguns Formulários Utilizados no Trabalho de Portaria de um Clube de Campo.....	47
1.26. Valorização Profissional do Porteiro.....	50

2.	ATENDIMENTO EM PORTARIA DE CONDOMÍNIO RESIDENCIAL	55
2.1.	Introdução	58
2.1.1.	Atendimento aos Moradores	59
2.1.2.	Atendimento aos Visitantes.....	60
2.1.3.	Atendimento aos Corretores	61
2.1.4.	Atendimento aos Prestadores de Serviço.....	62
2.1.5.	Atendimento aos Administradores	63
2.2.	Livro de Cadastro de Moradores	63
2.3.	Dependências do Condomínio	64
2.3.1.	Usuário da Sala de Ginástica.....	64
2.3.2.	Sala de Reunião e Leitura.....	65
2.3.3.	Salão de Festas	65
2.3.4.	Playground	66
2.3.5.	Banheiro	66
2.3.6.	Controle de Garagem	67
2.3.7.	Elevadores.....	68
2.3.8.	Portas Corta-Fogo.....	70
2.3.9.	Extintores de Incêndio	70
2.3.10.	Correspondências	71
2.4.	Comandos	72
2.5.	Claviculário	72
2.6.	Livros	73
2.7.	Outros Serviços Realizados pelo Porteiro	74
2.8.	Queda de Energia Elétrica	75
2.9.	Coisas que o Porteiro Não Pode Deixar que Aconteçam.....	75
2.10.	Alguns Procedimentos que Não Combinam com a Função de Porteiro	75
2.10.1.	Aprender a Dizer Não Quando Necessário.....	76
2.11.	Alguns Episódios Acontecidos no Condomínio	76
2.12.	Algumas Ações de Não Conformidade que Podem Ocorrer	77
2.13.	Exemplo de Lembretes na Agenda da Portaria.....	78
2.14.	Diálogos	79
2.14.1.	Diálogo Entre o Porteiro e Clientes de uma Imobiliária	79
2.14.2.	Diálogo entre o Proprietário de um Imóvel e um Porteiro	81
2.15.	Exemplos	82
2.15.1.	Exemplos de Aviso do Síndico	82
2.15.2.	Exemplo de Ocorrência para o Porteiro Entregar ao Síndico	83
2.16.	Exemplos de Procedimentos Padronizados Passo a Passo	83
2.16.1.	Entrega de Pizzas	83
2.16.2.	Atender Eletricista da Companhia de Energia Elétrica que vem Cortar a Luz do Morador.....	84
2.16.3.	Atender Oficial de Justiça que vem Trazer Intimação ao Morador	84
2.16.4.	Retirada do Lixo Orgânico.....	84
2.16.5.	Agendamento do Salão de Festas.....	85
2.16.6.	Cobrança da Taxa de Mudança	85
2.17.	Algumas Siglas do Código Q.....	85
2.18.	Algumas Dicas Importantes	86
2.19.	Modelos de Formulários Utilizados em Portaria de Condomínios Residenciais.....	87
2.20.	Valorização Profissional do Porteiro	94

3.	O ATENDIMENTO EM FOCO.....	99
3.1.	Dia do Porteiro.....	101
3.2.	Tipos de Condomínios.....	102
3.2.1.	O Que é um Condomínio.....	103
3.2.2.	Equipamentos de Segurança nos Condomínios.....	103
3.2.2.1.	Extintores de Incêndio.....	104
3.2.2.2.	Sinalizadores para Condomínio.....	104
3.3.	Teste da Cisterna.....	104
3.4.	O que é um Hidrômetro?.....	105
3.5.	Aprenda a Ler o Medidor de Energia.....	105
3.6.	Atendimento em Portaria de Piscinas.....	105
3.6.1.	Como Trabalhar com Ética e Profissionalismo.....	106
3.6.2.	Como Atender os Oficiais de Justiça.....	106
3.7.	O Porteiro e as Novas Tecnologias.....	107
3.7.1.	Portaria Digital.....	107
3.7.1.1.	Catraca Top.....	107
3.7.2.	Algumas Normas Referentes a Acessibilidade para Pessoas com Deficiência Física.....	108
3.8.	Alguns Conselhos Úteis.....	111
3.9.	Área de Confinamento.....	112
3.10.	Alfabeto Fonético.....	112
4.	CONTROLADOR DE ACESSO.....	117
4.1.	Características do Controlador de Acesso.....	119
4.2.	Estrutura Física.....	119
4.2.1.	Equipamentos Essenciais.....	120
4.2.2.	Organização do Ambiente.....	120
4.3.	Planejamento Operacional.....	120
4.3.1.	Portaria Principal de Entrada.....	120
4.4.	Noções Básicas de Direito.....	122
4.4.1.	Roubo e Furto.....	122
4.4.2.	Violação de Domicílio.....	122
4.4.2.1.	Violação de Correspondência.....	123
4.4.3.	Receptação.....	124
4.4.3.1.	Receptação Qualificada.....	124
4.4.3.2.	Receptação Culposa.....	124
4.4.4.	Cárcere Privado e Sequestro.....	124
4.4.5.	Constrangimento Ilegal.....	125
4.4.6.	Calúnia, Difamação e Injúria.....	125
4.4.6.1.	Tipos de Assédio.....	125
4.4.6.2.	Homofobia.....	126
4.4.6.3.	Injúria.....	126
4.4.6.4.	Racismo.....	126
4.4.6.5.	Ameaça.....	127
4.5.	Recepção Orgânica ou Terceirizada.....	127
4.6.	Linguagem Corporal e o Tom de Voz.....	127
4.6.1.	Aparência Pessoal.....	128
4.6.2.	Noções de Boa Postura.....	128
4.6.3.	Atendimento Pessoal.....	128
4.6.4.	Mercado de Trabalho.....	129

5.	ATENDIMENTO EM EVENTOS, HOTÉIS E OUTROS MEIOS DE HOSPEDAGEM	133
5.1.	O que é Hotelaria	136
5.1.1.	Contexto Histórico da Hotelaria.....	136
5.2.	Meios de Hospedagem.....	137
5.2.1.	Tipo do Meio de Hospedagem.....	139
5.2.2.	Classificação dos Hotéis.....	139
5.3.	Legislação Hoteleira.....	140
5.3.1.	Papel do Recepcionista de Hotel	140
5.4.	Comportamento do Mercado de Trabalho	141
5.4.1.	O que os Hotéis Procuram.....	141
5.5.	A Importância da Atualização Profissional	141
5.5.1.	Formação Complementar	142
5.5.2.	Ética Profissional	142
5.5.3.	Organização Hoteleira	142
5.5.4.	Serviços na Hotelaria	142
5.6.	Funções na Recepção	143
5.6.1.	A Recepção e sua Importância	143
5.6.2.	Técnicas de Atendimento ao Cliente	144
5.6.3.	A Postura do Recepcionista.....	144
5.7.	Qualidades Pessoais.....	145
5.7.1.	Boa Comunicação.....	145
5.7.2.	Boa Memória.....	145
5.7.3.	Estratégias de Relacionamento Interpessoal.....	145
5.7.4.	Trabalho em Equipe.....	146
5.7.5.	Gestão de Conflitos	146
5.7.6.	Motivação Pessoal	146
5.7.7.	Conhecimentos de Informática.....	147
5.8.	Pronomes de Tratamento para Personalidades	147
6.	ATENDIMENTO EM PORTARIA DE EMPRESAS EM GERAL	151
6.1.	Conhecer a Empresa em que Trabalha.....	153
6.1.1.	Conhecimento em Atendimento de Portaria.....	153
6.1.2.	Os Direitos e Deveres do Trabalhador.....	153
6.2.	Ética Profissional	155
6.2.1.	Sigilo de Informações.....	155
6.3.	Segurança Preventiva em Portaria.....	156
6.4.	Utilização dos Equipamentos de Segurança.....	156
6.4.1.	Primeiros Socorros e Atendimento Emergencial.....	157
6.4.1.1.	Primeiras Atitudes do Socorrista	158
6.4.1.2.	Queimaduras	158
6.4.1.3.	Parada Respiratória	159
6.4.1.4.	Parada Cardíaca	159
6.4.1.5.	Entorse ou Luxação	160
6.4.1.6.	Envenenamentos.....	160
6.4.1.7.	Como Fazer uma Tipoia	161
6.4.1.8.	Asfixia.....	161
6.4.1.9.	Pequenos Objetos Inseridos no Orifício do Nariz, Ouvido e Boca	162
6.4.1.10.	Hemorragia Externa.....	162
6.4.1.11.	Hemorragia em Órgãos Internos.....	163

6.4.1.12.	Convulsões	163
6.4.1.13.	Desmaios	163
6.4.2.	Manutenção da Portaria.....	164
6.5.	Como Saber se Fiscais têm Poder de Livre Acesso.....	165
6.5.1.	Poder de Livre Acesso	165
6.5.2.	Poder de Investigação.....	165
6.6.	Segredos Profissionais	165
6.7.	Fiscais do Ministério do Trabalho	166
6.8.	Hasteamento de Bandeiras.....	168
7.	AS PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES DE UM SÍNDICO E DE UM GERENTE PREDIAL	173
7.1.	Documentos Necessários para Requerer o Número do CNPJ	176
7.1.1.	A Elaboração da Convenção do Condomínio	177
7.1.2.	Documentos de um Condomínio	177
7.2.	Alvará de Instalação de Elevadores	178
7.2.1.	Por Quanto Tempo Guardar os Documentos.....	179
7.3.	Subsídico	182
7.3.1.	Conselho Fiscal.....	182
7.3.2.	Conselho Consultivo	182
7.3.3.	A Força da Convenção de Condomínio	183
7.4.	O que é o Regimento Interno	183
7.4.1.	As Assembleias Gerais e Extraordinárias (AGE).....	184
7.5.	As Administradoras de Condomínio	184
7.5.1.	Escritório de Cobrança de Condomínios	185
7.5.2.	Prestadores de Serviço.....	185
7.5.3.	Comissão de Obras.....	186
7.6.	Software para Condomínio	186
7.6.1.	Seguro Obrigatório para Condomínios	186
7.6.2.	Mediação de Conflitos.....	192
7.6.2.1.	Mediação de Conflitos como Alternativa às Vias Judiciais.....	192
7.7.	Como Escolher uma Administradora	193
7.7.1.	O que é o Secovi?.....	193
7.7.1.1.	O que o Secovi faz pelos Condomínios?.....	193
7.8.	Renúncia do Síndico.....	194
7.8.1.	O Que Pode ser Feito Quando Ninguém Quer Ser Síndico	194
7.8.2.	Incentivos para Candidatos a Síndico.....	194
7.8.3.	Algumas Atribuições de Uma Administradora de Condomínio	195
7.8.4.	Animais em Condomínio, o que Pode e não Pode.....	195
7.8.5.	A Manutenção do Condomínio e a Relação Síndico – Zelador	196
7.8.5.1.	Manutenção dos Elevadores.....	196
7.8.5.2.	Extintores de Incêndio	197
7.8.5.3.	Caixas de Água e Cisterna.....	198
7.8.5.4.	Salão de Festas	198
7.8.5.5.	Sala de Ginástica.....	199
7.8.5.6.	Jardinagem.....	199
7.8.5.7.	Telefone e Interfone.....	199
7.8.5.8.	Portões Eletrônicos e Portas	200
7.8.5.9.	Controle de Pragas.....	200
7.8.5.10.	Calhas, Rufos e Hidráulica.....	200
7.8.5.11.	Instalações Elétricas e Hidráulicas	201
7.8.5.12.	Vazamento de Gás	201

7.8.5.13.	Manutenção de Piscinas.....	201
7.9.	Agenda do Zelador	202
8.	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)	207
8.1.	Todos devem Participar.....	211
8.2.	Iniciando o Trabalho de Padronização.....	211
8.3.	Padronização de Outros Setores	213
8.4.	Revisão dos Trabalhos de Padronização	214
8.4.1.	Detalhando Melhor o POP.....	214
8.5.	Conclusão do Curso	216
REFERÊNCIAS	219
GLOSSÁRIO	221

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

<i>AABIC</i>	<i>Associação das Administradoras de Bens Imóveis e Condomínios de São Paulo.</i>
<i>ABAR</i>	<i>Associação Brasileira de Arbitragem.</i>
<i>ABNT</i>	<i>Associação Brasileira de Normas Técnicas.</i>
<i>ABRAME</i>	<i>Associação Brasileira de Árbitros e Mediadores.</i>
<i>AGE</i>	<i>Assembleias Gerais e Extraordinárias.</i>
<i>AGO</i>	<i>Assembleia Geral Ordinária.</i>
<i>ART</i>	<i>Anotação de Responsabilidade Técnica.</i>
<i>AVCB</i>	<i>Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros.</i>
<i>CCM</i>	<i>Cadastro de Contribuinte Municipal.</i>
<i>CFTV</i>	<i>Circuito Fechado de Televisão.</i>
<i>CIF</i>	<i>Carteira de Identidade Fiscal.</i>
<i>CND</i>	<i>Certidão Negativa de Débitos.</i>
<i>CNPJ</i>	<i>Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica.</i>
<i>CPF</i>	<i>Cadastro de Pessoas Físicas.</i>
<i>CREA</i>	<i>Conselho Regional de Engenharia e Agronomia.</i>
<i>CRI</i>	<i>Cartório de Registro de Imóveis.</i>
<i>COFINS</i>	<i>Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social.</i>
<i>CSLL</i>	<i>Contribuição Social Sobre o Lucro Líquido.</i>
<i>CTD</i>	<i>Cartório de Títulos e Documentos.</i>
<i>CTG</i>	<i>Centro de Tradições Gaúchas.</i>
<i>DARF</i>	<i>Documento de Arrecadação de Receitas Federais.</i>
<i>DIRF</i>	<i>Declaração de Imposto de Renda Retido na Fonte.</i>
<i>EPI</i>	<i>Equipamentos de Proteção Individual.</i>
<i>FGTS</i>	<i>Fundo de Garantia por Tempo de Serviço.</i>
<i>FNRH</i>	<i>Ficha Nacional de Registro de Hóspedes.</i>
<i>GFIP</i>	<i>Guia de Recolhimento do FGTS e de Informações à Previdência Social.</i>
<i>INAMA</i>	<i>Instituto Nacional de Mediação e Arbitragem.</i>
<i>INMETRO</i>	<i>Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia.</i>
<i>IPTU</i>	<i>Imposto Predial e Territorial Urbano.</i>
<i>IPVA</i>	<i>Imposto sobre a Propriedade de Veículos Automotores.</i>
<i>LER</i>	<i>Lesões por Esforço Repetitivo.</i>
<i>OIT</i>	<i>Organização Internacional do Trabalho.</i>
<i>PASEP</i>	<i>Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público.</i>
<i>PCMSO</i>	<i>Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional.</i>
<i>PIS</i>	<i>Programa de Integração Social.</i>
<i>POP</i>	<i>Procedimento Operacional Padrão.</i>
<i>PPRA</i>	<i>Programa de Prevenção de Riscos Ambientais.</i>
<i>RAIS</i>	<i>Relação Anual de Informações Sociais.</i>
<i>RFID</i>	<i>Radio Frequency Identification.</i>
<i>RG</i>	<i>Registro Geral.</i>
<i>RIA</i>	<i>Relatório de Inspeção Anual.</i>
<i>RO</i>	<i>Relatório de Ocorrências.</i>

SBClass _____ *Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem.*

SPDA _____ *Sistema de Proteção contra Descargas Atmosféricas.*

TMD _____ *Taxa de Manutenção e Desenvolvimento.*

TTI _____ *Técnico em Transações Imobiliárias.*

UH _____ *Unidades Habitacionais.*

VIP _____ *Very Important Person.*

CAPÍTULO

1

ATENDIMENTO EM PORTARIA DE CLUBE DE CAMPO

ATENDIMENTO AOS SÓCIOS

•

A RECEPÇÃO DO ASSOCIADO

•

ATENDIMENTO AOS COMODATÁRIOS E ARRENDATÁRIOS

•

ATENDIMENTO AOS FUNCIONÁRIOS

•

ATENDIMENTO AOS VISITANTES

•

ATENDIMENTO AOS FORNECEDORES

•

ATUALIZAÇÕES

•

COBRANÇA DE TMD

•

LIBERAÇÃO DE SAÍDA DE VEÍCULOS

•

CONVITES ISENTOS

•

DISTRIBUIÇÃO DE INFORMATIVOS

•

EMISSÃO DE CONVITES

•

ESTATÍSTICA

•

FECHAMENTO DE CAIXA



•
LIBERAÇÃO DE ACOMPANHANTE PARA TRAZER OU BUSCAR SÓCIO

•
LIBERAÇÃO DE CRIANÇAS E IDOSOS

•
LIBERAÇÃO DE SAÍDA DE MATERIAL

•
LIBERAÇÃO DO C.T.G.

•
MANUTENÇÃO DO SETOR

•
PRESTAÇÕES DE INFORMAÇÕES

•
RECEPÇÃO DE CANDIDATOS A EMPREGO

•
RECEPÇÃO DE CLUBES CONVENIADOS

•
VISITA DE COLÉGIOS

•
ALGUNS EPISÓDIOS QUE ACONTECERAM NO CLUBE

•
MODELOS DE ALGUNS FORMULÁRIOS UTILIZADOS NO TRABALHO DE
PORTARIA DE UM CLUBE DE CAMPO

•
VALORIZAÇÃO PROFISSIONAL DO PORTEIRO



ATENDIMENTO EM PORTARIA DE CLUBE DE CAMPO

1

CAPÍTULO

O atendimento é uma das atividades de responsabilidade das portarias.



1.1. ATENDIMENTO AOS SÓCIOS

Para iniciarmos o trabalho no atendimento aos sócios de um clube, é necessário que antes conheçamos as várias categorias de sócios. Cada clube pode adotar uma nomenclatura diferente, mas basicamente são as que estão listadas a seguir:

- » Sócio Titular ou Patrimonial.
- » Título Júnior.
- » Sócio Indireto, Parente ou Frequência.
- » Sócio Veterano, Remido ou Jubileu.
- » Sócio Distinguido.
- » Sócio Honorário.
- » Sócio Atleta.
- » Sócio Benemérito.
- » Sócio Licenciado ou Sócio Ausente.

1.1.1. SÓCIO TITULAR OU PATRIMONIAL

É aquele que adquire uma cota parte, tem direito a voto e inclusive a candidatar-se a um cargo eletivo dentro do clube. Pode incluir como dependentes seus filhos menores e a esposa. Cada membro da família receberá uma carteirinha (cédula social) para identificar-se na portaria e demais setores do clube.

1.1.2. TÍTULO JÚNIOR

O filho do sócio patrimonial, ao completar 18 anos, perde o direito de ser dependente do pai, por isso, ao completar 18 anos e antes de completar 21 anos, poderá requerer o título Júnior, mas deve ser observado o estatuto do clube. É necessário que o porteiro tenha em mãos o estatuto para consultar quando necessário, pois é frequente o sócio procurar informações junto ao porteiro.

1.1.3. SÓCIO INDIRETO-PARENTE OU FREQUÊNCIA

O sócio patrimonial que comprovadamente tiver alguém que more em sua residência e seja seu parente até um determinado grau poderá, mediante solicitação por escrito à diretoria, incluir seu parente como sócio; se for aprovado, dentro de um determinado prazo será emitida a cédula social.

1.1.4. SÓCIO VETERANO-REMIDO OU JUBILEU

O sócio patrimonial, ao completar um determinado tempo de clube, normalmente 25 ou 30 anos, poderá adquirir o título de sócio remido (de acordo com o estatuto do clube), sendo assim ficará isento de pagar mensalidade de manutenção.

1.1.5. SÓCIO DISTINGUIDO

O sócio patrimonial que prestou relevante serviço ao clube (de acordo com o estatuto do clube) poderá ser agraciado com o título de sócio distinguido. Ficará isento de pagar taxa de manutenção e será emitida uma nova cédula social que o identifique.

1.1.6. SÓCIO HONORÁRIO

A diretoria do clube poderá conceder (de acordo com o estatuto do clube) um título a alguma autoridade que o clube considerar importante ter como parte integrante do seu quadro associativo. Esse sócio também poderá ser isento de pagar taxa de manutenção.

1.1.7. SÓCIO ATLETA

A diretoria do clube poderá (de acordo com o estatuto do clube) emitir a algum atleta fora do seu quadro societário a cédula social ao sócio atleta para frequentar as dependências do clube, bem como seus equipamentos para treinamento, competições e atividades afins.

1.1.8. SÓCIO BENEMÉRITO

O clube, por meio de sua diretoria, poderá conceder um título de sócio benemérito a um grande vulto da sociedade (de acordo com o estatuto do clube), que poderá frequentar o clube, ficando também isento de taxa de manutenção.

1.1.9. SÓCIO LICENCIADO OU SÓCIO AUSENTE

O sócio que comprovadamente tiver que mudar de cidade por motivos profissionais (de acordo com o estatuto do clube), a uma distância de trezentos quilômetros, poderá requerer a isenção de 50% da Taxa de Manutenção e Desenvolvimento (TMD) pelo período em que estiver fora. Por ocasião de uma visita ao clube durante o período de licença, o sócio se obrigará a pagar os 50% restante do valor da TMD, podendo com isso frequentar o clube até o fim do mês corrente.

1.1.10. CARTÃO DE ACOMPANHANTE

O funcionário do sócio que devidamente registrado (de acordo com o estatuto do clube), como motoristas, babás, etc. poderá acompanhar o associado, estando ele ao seu serviço, bastando para isso que o sócio faça o seu devido requerimento.



1.2. A RECEPÇÃO DO ASSOCIADO

De posse desses conhecimentos básicos, o porteiro dará início ao atendimento dos sócios. Recebendo com educação e simpatia, cumprimentando e solicitando a gentileza para apresentar a cédula social. Cada cédula social contém um número de registro que deve ser anotado numa planilha manual ou um leitor que identifique eletronicamente. Se manual, o porteiro terá que fazer a leitura dos dados que a cédula social contém; se eletrônico, todos os dados serão passados automaticamente.

O importante aqui não é se os dados serão copiados manual ou eletronicamente, mas que sejam verificados corretamente, pois o que vale é a interação pessoal entre porteiro e sócio, já que de nada adianta ter uma catraca eletrônica se o porteiro não cobrar a apresentação da cédula social de todas as pessoas, estejam elas dentro de um veículo ou a pé. O que ocorre muitas vezes é que apenas uma pessoa apresenta a cédula social e quer que o porteiro libere a catraca para o carro passar. Isso pode ocorrer por vários motivos:

- » Acompanhantes não são sócios e o sócio não quer gastar os convites a que tem direito.
- » Por comodidade, pois é muito mais fácil para ele ser liberado rapidamente.
- » Pressa, por ter atividades com horário marcado.
- » Convidados sem documentos.
- » Acha injusto ter que pagar para retirar convite(s).
- » Gosta de ser tratado como alguém especial e não quer ser importunado.
- » A carteirinha está no porta-malas.
- » Não quer que fique registrado o nome do acompanhante.
- » Provar para si e para outros que a portaria é “furada”.

Normalmente o porteiro trabalha com uma planilha na mão para anotar todos os dados que o clube precisa coletar, como placa do veículo, número do sócio, categoria dos dependentes (filhos ou esposa), quantidade de convidados; se são crianças, adultos ou idosos, mensalidade em dia, etc.

Vale salientar que em horário de pico ou dia de grande movimento esse trabalho tem que ser feito com certa rapidez, pois quando se formam filas as pessoas ficam impacientes. Se verificar a necessidade de retirada de algum convite, deve-se cobrar o valor ou pedir ao associado que se dirija ao balcão, caixa ou setor responsável.

É importante fazer com que o sócio se habitue a apresentar a cédula social, pois muitas vezes o porteiro é cobrado por outros sócios que observaram que o porteiro agiu de maneira diferente com outros. Por isso, o procedimento deve ser padronizado, pois existem as exceções, em que o porteiro tem que agir sempre de forma convincente para um possível interrogatório com perguntas, como:

- » Por que “fulano” não mostrou a carteirinha e eu tenho de mostrar?
- » Por que “fulano” está com alguns meses atrasados e frequenta o clube?

São respostas que muitas vezes o porteiro terá que dar não somente aos próprios sócios, mas também a sua gerência.

A observação dos prazos de tolerância para os inadimplentes é imprescindível. Às vezes existe um acordo para parcelamento das suas dívidas e o porteiro deve estar ciente para não fazer uma cobrança indevida.

Como se viu até agora o trabalho de porteiro é um trabalho face a face de relacionamento interpessoal com os sócios, pessoas que normalmente são de diferentes níveis sociais e culturais, sendo necessário que o porteiro saiba se relacionar profissionalmente, de maneira adequada, discreta, sem muitas intimidades.



Existem sócios que frequentam o clube diariamente e tornam-se bastante conhecidos, por esse motivo acham desnecessário apresentar a cédula social, mas isso não é verdade, pois, se o porteiro deixar de pedir a carteirinha para esses sócios, outros sócios vão cobrar do porteiro essa atitude, além do que o porteiro ficará constrangido em pedir a cédula social para um e não para outros. A própria diretoria se for consciente dessas situações se sentirá na obrigação de apresentar sua cédula social, e o porteiro tem a obrigação de pedir a cédula social, seja para diretores do clube, conselheiros e eventualmente algum gerente ou funcionário que seja sócio do clube.

A importância de todo sócio apresentar a cédula social se dá pelo fato de que nem sempre os porteiros que conhecem estão para atendê-lo, por diversos motivos, seja férias, remanejamento ou por ocasião de um dia com grande movimento, ter porteiros inexperientes trabalhando como freelancer. Os porteiros que trabalham como freelancer não conseguem realizar um trabalho com perfeição, pois existem muitos detalhes que demoram a ser memorizados, como o fato de o número e os modelos de cédula social mudarem com o passar dos anos. Nem sempre os sócios trocam suas carteirinhas antigas pelo modelo novo, às vezes são acrescentados alguns dígitos e, ao anotar o número antigo, na realidade estará anotando o número de outro sócio.

Exemplo: O número do sócio João da Silva é 196, mas, quando ele passar a ser sócio remido (isento), seu número passará a ser 300196, o modelo da cédula social também vai mudar, e o porteiro, ao manusear a cédula social, verificará que aquele número corresponde a um número antigo antes da mudança, portanto, ao anotar na planilha o número do sócio, anotar 300196, mesmo que o sócio tenha apresentado sua carteirinha com o número 196, pois o porteiro sabe que o número 196 corresponde a um sócio de outra categoria e, portanto, mais novo de clube. Isso ocorre com várias categorias de sócio.

Por ocasião de um dia de grande movimento, torna-se necessário aumentar o efetivo da portaria, nesses casos é indispensável o trabalho de freelancer, mas será necessário ter sempre alguém com experiência para ajudar.

Reportei-me ao freelancer para exemplificar que o trabalho na portaria para ser bem executado precisa ser feito por alguém que conhece o estatuto do clube, suas normas, resoluções de diretoria, horário de funcionamento dos diversos setores, além de conhecer toda a diretoria e a equipe de gerentes.

Quando o sócio chegar à portaria dentro do seu veículo, o porteiro terá que olhar para dentro do carro para identificar bem as pessoas, caso contrário acaba trocando os pés pelas mãos e causando situações constrangedoras.

Uma vez um porteiro, ao pegar a cédula social da mão do motorista do carro, anotou o número e, em vez de pedir a carteirinha da pessoa que o acompanhava, perguntou se era a sua esposa que estava ao seu lado, no entanto, para sua surpresa, seu acompanhante deu um pulo do outro lado e disse “opa! eu sou muito macho”. Isso aconteceu porque o porteiro, em vez de olhar para o rosto do acompanhante, olhou para as pernas e, como a pessoa estava de bermuda e tinha as pernas lisas, achou que fosse uma mulher. São situações engraçadas, mas que devem ser evitadas. Também existe a necessidade de olhar para dentro do veículo porque na maioria dos clubes é proibido levar seus animais de estimação, e, se o porteiro não olhar para dentro do veículo, não conseguirá ver se o sócio está com algum animal.

Quando ocorrer alguma ação de não conformidade na portaria do tipo:

- » Sócio recusou a apresentar a cédula social.
- » Sócio entrou com um cachorro no clube.
- » Sócio não quis retirar convite.
- » Sócio arrancou seu carro em alta velocidade.
- » Sócio entrou no clube sem aguardar a liberação da gerência ou diretor de plantão.

Todas essas situações devem ser encaminhadas à gerência por meio de um relatório de ocorrência (RO). Dependendo da gravidade da situação, o sócio poderá ser punido, primeiro com uma advertência, e, se houver reincidência do fato, até uma suspensão; expulsão somente nos casos gravíssimos.

Agora muitos poderão perguntar e o que é que o porteiro tem a ver com os sócios suspensos e expulsos? Tem a ver porque é o porteiro que precisa ter em mãos a lista com o nome e o número da carteirinha do sócio suspenso para poder barrá-lo na portaria, além de ter o documento que comprove tal situação e o período da suspensão. Também é necessário ter a lista, pois poderão ter ocorrido problemas em outros setores do clube, mas a lista terá que ir para a portaria para que o porteiro fique ciente.