



PORTEIRO

ÍNDICE:

PARTE I - O PORTEIRO.....	05
PARTE II - ATENDIMENTO AO PÚBLICO.....	06
PARTE III - FUNÇÕES E ATRIBUIÇÕES.....	18
PARTE IV - ATRIBUIÇÕES E PROCEDIMENTOS.....	21
PARTE V - AVALIAÇÃO DOS PORTEIROS.....	38
PARTE VI- DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DE ATRIBUIÇÕES.....	41
PARTE VII - SEGURANÇA.....	44
PARTE VIII - TELEFONES IMPORTANTES.....	76
PARTE IX - PORTEIRO OU VIGILANTE.....	79
PARTE X - UNIFORME.....	81
PARTE IV - CLASSIFICAÇÃO BRASILEIRA DE OCUPAÇÕES	82
HISTÓRICO DA CBO.....	82
BASES CONCEITUAIS.....	84
O QUE É CBO 2002.....	86
A NOMENCLATURA.....	89
GRANDES GRUPOS OCUPACIONAIS.....	89
SUBGRUPOS PRINCIPAIS, SUBGRUPOS E GRUPOS DE BASE.....	92
SUPRESSÃO DO CÓDIGO 90.....	92
CBO 2002 EM INTERNET E MEIO MAGNÉTICO.....	92
NOTA IMPORTANTE.....	94
ESTRUTURA CBO 2002.....	95
RELATÓRIO DA FAMÍLIA.....	96
PARTE VI - BIBLIOGRAFIA.....	99

PARTE I – O PORTEIRO

Porteiro, também **encarregado de portaria**, é a designação da profissão onde o trabalhador deve ficar na entrada de um estabelecimento para proteger a entrada indevida de estranhos. Este local é designado como *portaria*.

Em tempos da monarquia de Portugal e Brasil chegaram a existir despachos públicos dos reis para louvar esta função quando ao serviço da Casa Real.

Este profissional vigia dependências, áreas públicas e privadas, com a finalidade de prevenir, controlar e combater delitos como roubos, porte ilícito de armas e munições, e outras irregularidades. Estes trabalhadores 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. Comunicam-se via rádio ou telefone e prestam informações ao público e aos órgãos competentes.

Na França é muito usado o termo *concierge* para designar uma pessoa responsável por uma casa, o que corresponderia antes ao *zelador*. A designação também é usada para uma pessoa, encarregada de orientar os hóspedes de um hotel e também prestar informações sobre os mais variados aspectos da cidade que está sendo visitada pelos hóspedes. A função do *concierge* é justamente orientar os hóspedes para lhes proporcionar uma estada agradável e bem sucedida na cidade visitada.

Em 2008 existiram no Brasil cerca de 414 mil pessoas exercendo a função de porteiro. O dia 9 de junho foi declarado o *Dia do Porteiro*.

O porteiro é a primeira impressão do condomínio. É ele quem autoriza, ou não, a entrada de visitas, prestadores de serviços ou dos funcionários das unidades. É ele também o primeiro a sofrer com os assaltos – em geral, o porteiro é dominado e assim, o ladrão consegue entrar no condomínio.

Ele também deve ser o cartão de visitas do local, mantendo um clima cordial, respeitoso e profissional na portaria. Ele não deve temer barrar possíveis visitantes, afinal, liberar ou não pessoas depende apenas dos moradores – o porteiro executa as ordens que lhe foram dadas.

Para manter a segurança do condomínio em dia, é importantíssimo lembrar que o porteiro deve ficar em um só lugar: na portaria. Veja abaixo a descrição das funções e atribuições desse profissional tão importante.

Também vale ressaltar junto aos moradores sobre o que se pode ou não pedir ao porteiro. Em alguns casos, o abuso de “pequenos favores” feitos para o profissional pode configurar acúmulo de função.

PARTE II – ATENDIMENTO AO PÚBLICO

O atendimento ao público é um trabalho intimamente ligado à comunicação.
O que vem a ser a comunicação?

Comunicação é a ação de passarmos para outra pessoa uma idéia, um pensamento que está em nossa mente.

Há várias maneiras de nos comunicarmos: falando, escrevendo, gesticulando, cantando, chorando, etc.

Normalmente, prestamos atenção apenas no nosso modo de falar e escrever e, no entanto, a nossa comunicação através de um gesto, da maneira de nos vestirmos, de nos enfeitarmos, etc., dizem muito mais de nós mesmos.

Quando estamos trabalhando (papel profissional) a maneira de usarmos este papel é de máxima importância na nossa comunicação.

Algumas barreiras que dificultam a comunicação

Muitas são as barreiras que dificultam e até mesmo impedem a Comunicação. Vamos aqui falar somente das que estão mais ligadas ao nosso objetivo. Atendimento ao Público.

1) Preocupação ou medo de errar:

A pessoa fica tão concentrada em determinada preocupação, ou com tanto medo de não entender o que lhe explicam, que a mensagem (ou parte dela) não chega até ela. Não percebe o essencial,

2) Atitude de pouco interesse:

Às vezes, a pessoa não está satisfeita com o trabalho que exerce ou naquele dia brigou com o chefe e/ou namorado e desenvolve um comportamento de claro desinteresse pelo indivíduo com quem está falando,

3) Curiosidade

A curiosidade não deve se confundir com interesse. Normalmente, as pessoas curiosas não percebem o limite dos outros,

4) Distração

A falta de capacidade de concentração pode levar a problemas no processo de comunicação,

10) Nunca diga: “Nossa empresa nunca deu o cano na praça”. O cliente pensa: “Se ‘cano’ é o que você tem na cabeça, então pode crer: sua empresa já deu sim, cano em alguém. Além disso, seu não lancei nenhuma dúvida, porque é que você está se defendendo assim?”.

11) Nunca use gírias: “Manero”, “Ta limpo”, “Tudo em cima”, “Da hora”, “Vou ver se quebro o galho...”.

12) Nunca inicie uma frase com a negativa “não”. “A senhora NÃO deseja conhecer um detergente que, ao mesmo tempo que limpa, mata os germes e perfuma?”. Pior ainda é dizer: “O senhor NÃO quer, NÃO?”.

O atendimento e o Código de Defesa do Consumidor

Muito se vem falando sobre o Código de Defesa do Consumidor e, aos poucos, as pessoas começam a aprender a utiliza-lo, como mais um instrumento de justiça.

É de extrema importância o conhecimento desse Código, não só para não infringi-lo, como também porque ele serve como um parâmetro de relações saudáveis com o consumidor.

O consumidor – nos casos de prestação de serviços, chamamos de cliente – tem seus direitos básicos assegurados e o código enfatiza a adequada e eficaz prestação de serviços públicos em geral, bem como informações claras e corretas sobre os serviços prestados e os riscos que possam apresentar.

Enfatiza ainda: “A proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços”.

Veja: Capítulo III – Dos Direitos Básicos do Consumidor – artigo 6º.

ATENDIMENTO PESSOAL

O Cliente faz parte do nosso cotidiano. Diariamente lidamos com várias situações: ora estamos fornecendo informações sobre nossos produtos e serviços, ora estamos nos comunicando com nossos clientes.

Qual é o sentido da palavra ATENDER?

ATENDER (do Aurélio) – significa dar ou prestar atenção, acolher com atenção ou cortesia.

Podemos perceber que atender o público é uma arte. Não basta transmitir informações, porque se este for o nosso intuito o ato será impessoal, mecânico e frio. Será que o cliente não espera *algo mais* do nosso atendimento?

É este *algo mais* que vai diferenciar VOCÊ E SUA EMPRESA das outras.

Este *algo mais* será determinado pelo seu estilo de atendimento. E é este estilo de atendimento diferenciado que iremos abordar neste trabalho.

O cliente exige cada vez mais um atendimento personalizado, o qual requer o constante aperfeiçoamento de suas habilidades.

Em nossas atividades profissionais, lidamos com diversos tipos de clientes:

- os sensíveis,
- os leais,
- os mais emotivos,
- os racionais.

Mas também, encontramos aqueles que são mais EXIGENTES, CRÍTICOS, DETALHISTAS, etc. Porém, dentre estes, um se destaca: é aquele que, quando não vê sua expectativa atendida, torna-se uma pessoa mais difícil de lidar, chegando a ser até “inoportuno”.

Como podemos atuar de forma bem sucedida nestas situações?

A eficácia ao lidar com clientes insatisfeitos requer, do atendente, o domínio de algumas técnicas mais sofisticadas de comunicação e, sobretudo, entender o fato de que só podemos atender bem, se buscarmos constantemente o auto-conhecimento. A partir da análise das nossas emoções, desejos e atitudes, conseguiremos ver o cliente de forma mais integrada.

Por que é importante saber lidar com os Clientes?

Antes de qualquer coisa, os clientes são o maior patrimônio de uma empresa.

Sem os clientes, não há razão de uma empresa existir.

Você pode até pensar se realmente é preciso se importar com o cliente, especialmente quando ele se apresenta de uma forma rude ou desagradável.



PARTE IV - ATRIBUIÇÕES E PROCEDIMENOS

I - Recepção e Portaria?

Não é de hoje que recepcionistas, porteiros e vigilantes dividem o mesmo espaço em portarias e recepções de grandes, médias e pequenas empresas. Também não é de hoje que se tem investido na estrutura física, tecnológica e de qualificação do pessoal destes espaços. Que na maioria das vezes traduz com clareza a imagem da empresa onde atuam.

- **Externo:** é o universo de pessoas físicas ou jurídicas que procuram a empresa, a fim de utilizar seus produtos e serviços.

V - Exemplos de Postura no Atendimento Pessoal

- Seja Natural;
- Sorria - sem **exageros** ou **demagogia**;
- Esteja **disposto** a **servir** e demonstre **interesse** real pelas pessoas e não nas pessoas;
- Saúde o cliente: Bom dia, Boa tarde, Boa Noite;
- Dê atenção a uma pessoa de cada vez, sem perder o controle da situação;
- Use frases como: Um momento, por favor, por gentileza, aguarde um instante, quando errar não perca a oportunidade em desculpar-se no momento e com toda **cautela** possível, evitando a síndrome do coitadinho.
- Seja **breve** no que está fazendo e **dedique** sua **atenção** ao cliente/visitante;
- Fale de maneira **cordial**, **clara** e **precisa** com o visitante;
- Aja com **serenidade** e de maneira amável;
- Seja **discreto** e cuidado para não invadir a privacidade alheia;
- Mantenha **sintonia** com a fala e a expressão corporal;
- Saiba **ouvir** reclamações;
- Possua **autonomia** e **iniciativa**

Muitas coisas não estão nos procedimentos da empresa e temos que observar a política da empresa;

Olhe para o cliente/visitante;

Conheça as atividades realizadas por outros funcionários do seu setor ou empresa, conheça os funcionários chave para casos específicos e as **instalações** da empresa; Faça com que as pessoas se sintam **especiais**, sem, contudo proporcionar-lhes **outras** interpretações;

Não demonstre nervosismo ou qualquer comportamento emocional negativo, saiba separar seus problemas e controle suas emoções pessoais;

Nunca critique a empresa ou colega de trabalho na presença de visitantes, isto demonstra falta de educação com o visitante, à pessoa e consigo mesmo;

Não interrompa a fala do cliente/visitante;

Não mascar chicletes;

Nunca diga Não sei... Caso não saiba de uma informação, peça um instante ao cliente e procure informar-se;

VI - Posturas de Atendimento Telefônico

- Fale **Claro** e **Pausadamente**, permitindo que o interlocutor entenda perfeitamente a sua voz e seus dizeres;

EDUCAÇÃO POSTURAL

A revolução industrial criou a linha de produção em larga escala, gerando uma sobrecarga ao trabalhador. Associada a estes fatores, a constante cobrança existente nos meios de produção, geraram elevadas taxas de estresse físico e mental, levando colaboradores a um estado de desequilíbrio orgânico. A partir dali surgiram alterações músculo-esqueléticas de desgaste e lesões diversas que terminam com o aparecimento de dores e inflamações com diversas nomenclaturas.

Um exemplo bem claro são os distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho ou DORT s como são geralmente conhecidos.

Com a chamada revolução tecnológica, as atividades predominantes centraram-se nos serviços administrativos e auxiliares, principalmente nos grandes centros e devido as novas tendências do mercado profissional. Sendo assim os grandes centros passaram a ter uma concentração enorme de profissionais em serviço estático e sob grande pressão por resultados, aliadas ao sedentarismo e recentemente ao grande consumo de cigarro e álcool, formando uma mistura perfeita para morte súbita, lesões por esforços repetitivos e aos afastamentos do trabalho.

Desta forma o que parecia ser o fim das doenças no ambiente laboral, triplicou suas vítimas na chamada era do conhecimento, sendo motivo de adoção pelas empresas, de campanhas de conscientização, educação ergonômica e ginástica laboral.

Daí nossa preocupação em alertar-lhe, prestando informações sobre como prevenir ou minimizar os riscos de lesionar sua coluna.

DICAS ÚTEIS:

I - Ao levantar um peso ou abaixar para apanhar objetos no solo, lembre-se de que o melhor é dobrar o joelho, deixando a coluna bem reta;

II - Ao sentar-se, encoste-se completamente na cadeira e evite esparramar-se. O que parece confortável pode ser muito prejudicial para a sua coluna;

III - Deixe sempre seu pescoço repousado e alinhado com a coluna;

IV - Não fique sentado por muito tempo, levante-se e pratique o alto alongamento, caso não pratique ginástica laboral. Não esqueça de que esta pratica deve ser assistida e orientada por profissional habilitado.

V - Evite ficar em uma mesma posição por muito tempo;

Vazamento de Gás sem Chama:

- Ao sentir cheiro de gás, não ligue ou desligue a luz nem aparelhos elétricos.
- Afaste as pessoas do local e procure ventilá-lo.
- Feche o registro de gás para restringir o combustível e o risco de propagação mais rápida do incêndio. Não há perigo de explosão do botijão ao fechar o registro. Se possível, leve o botijão para local aberto e ventilado.

Vazamento de Gás com Chama:

Feche o registro e gás. Retire todo o material combustível que esteja próximo do fogo.

Incêndio com Botijão no Local:

Se possível, retire o botijão do local antes que o fogo possa atingí-lo.

-- EM TODAS ESSAS SITUAÇÕES, CHAME OS BOMBEIROS TELEFONE 193. --

CIRCULAÇÃO:

Mantenha sempre desobstruídos corredores, escadas e saídas de emergência, sem vasos, tambores ou sacos de lixo.

Jamais utilize corredores, escadas e saídas de emergência como depósito, mesmo que seja provisoriamente.

Nunca guarde produtos inflamáveis nesses locais.

As coletas de lixo devem ser bem planejadas para não comprometer o abandono do edifício em caso de emergência.

As portas corta-fogo não devem Ter trincos ou cadeados. Conheça bem o edifício em que você circula mora ou trabalha principalmente os meios de escape e as rotas de fuga.

LAVAGEM DE ÁREAS COMUNS

- Evite sempre que águas de lavagem atinjam os circuitos elétricos e/ou enferrujem as bases das portas corta-fogo.
- Não permita jamais que a água se infiltre pelas portas dos elevadores, pois isso pode provocar sérios acidentes.