



MANUAL DE PORTARIA

Os Porteiros devem se familiarizar com o Manual de portaria de forma a trabalharem de forma igual dentro do padrão FCC.

O Porteiro deve estar sempre uniformizado com cabelo e barba feita, cuidando da boa aparência.

As Bandeiras do Clube deverão ser estidadas todos os finais de semanas, feriados e dias festivos para o Clube, hasteando as 7:00h do sábado e recolhendo as 19:00h do Domingo, ficando como responsável o porteiro que estiver no horário.

Quando tiver eventos no domingo, as bandeiras serão recolhidas as 7:00h do dia seguinte.

Toda entrada e saída de materiais devem ser inspecionada e registrada no livro de ocorrências.

Todas as correspondências e encomendas devem ser datadas com a data de recebimento da Portaria. Encomendas devem ser protocoladas e entregues aos endereçados mediante o seu visto de recebimento.

As cancelas devem estar fechadas para a correta identificação do visitante ou sócio.

Os Porteiros devem proceder conforme as orientações abaixo:

ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO NA RECEPÇÃO

Os Porteiros devem atender sempre de formas educada e atenciosa, tratando por “**Senhor e Senhora**”.

Procurar sempre atender as necessidades do sócio ou visitante, dando todas as orientações necessárias, limitando-se as regras do Estatuto, Regulamentos e deste Manual.

Qualquer comentário ou sugestão dos sócios deve ser registrada e enviada a Secretaria.



ENTRADA:

As cancelas devem **sempre** estar baixas, abrindo somente após a identificação do sócio ou liberação para visitante.

Os Porteiros devem verificar se o sócio está em dia com o clube (verificar na listagem fornecida pela secretaria). Se estiver em dia liberar a entrada, “se não estiver em dia” orientar passar na secretaria para quitação dos débitos.

Se o morador estiver convidando um sócio inadimplente para entrar, este fato deve ser registrado no livro de visitas.

Não é permitida a entrada de vendedores ou comerciantes, a não ser que convidado e autorizado pelo morador, sendo registrado como visita.

Órgãos de governo ou fiscalização só poderão entrar com a autorização da Administração ou Diretoria.

O transporte de Kombi deve comunicar a Portaria às pessoas que estão sendo transportadas e para onde (Exceto sócio e funcionário).

VISITA A MORADOR:

- É permitida a entrada de visitantes nas moradias, desde que seja identificada na Portaria.
- O Porteiro deve solicitar a identificação do visitante e a pessoa que pretende visitar, registrando no formulário de visitas.
- O Porteiro deve ligar para o visitado e comunicar a correta identificação do visitante, (inclusive se existe mais de um visitante), solicitando sua autorização para entrada.
- O Porteiro deve sempre ligar para o Morador e falar “**visita do Sr^(a)(nome da visita) para o Sr^(a) (nome do morador). Bloco N°__ e Apartamento N°__**”.
- Uma vez autorizado o Porteiro deve complementar o formulário de visitas com a hora e nome de quem autorizou a entrada.
- **TODAS AS VISITAS DEVEM SER REGISTRADAS NO LIVRO DE VISITAS.**

NOTA:

Á autorização é apenas para visita a residência do morador porem é permitido que o Morador circule com sua visita por todas as instalações do Clube, sem utilização das áreas esportivo-recreativa. Caso o visitante deseje utilizá-las o Morador deverá pagar a Taxa de Convidado, na Secretaria do Clube.



ATENÇÃO:

Caso o visitante seja flagrado utilizando as instalações indevidamente, será devidamente identificado a autorização de entrada, e cobrado ao Sócio morador a taxa de Convidado, com a devida identificação de sua autorização.

CONVIDADOS

- O Porteiro deve verificar se o sócio está em dia para liberação do convidado.
- Verificar se a taxa já foi paga, se não, orientar a pagar a Taxa de Convidado na secretaria.
- Registrar o nome do convidado, data, hora e quem convidou.
- o Convidado terá acesso aos locais acompanhado pelo sócio.

LIBERAÇÃO DE ENTRADA E SAÍDA DE MATERIAL:

- Só será liberada a entrada de veículos com material de obra para as residências que estiverem em dia com o clube e com Autorização de Obra por escrito.

Toda entrada e saída de materiais devem ser inspecionada e registrada no livro de ocorrências: quem, o quê, placa do veículo e data.

FALTA DE LUZ

Quando o Porteiro perceber a falta de luz deve verificar se é local ou geral e ligar para a Light, comunicando a Falta de Luz e registrando o número do protocolo da Light.

Caso um Morador ligar perguntando sobre o ocorrido, explicar se a falta de luz é “local” ou “geral” e dizer se já fez o comunicado à Light, orientando os moradores também fazer a reclamação, gerando o protocolo, para a Light dar mais atenção à região e ter o registro em caso de queima de algum equipamento elétrico.

OBS:

Qualquer sugestão de melhoria neste Manual será bem-vinda e analisada pela Diretoria para a sua revisão.

Aprovada na Reunião de Diretoria de 18/11/2013.