

5-087 - Assistente de Condomínio e Porteiro - 2ª edição

Plano de Aula



Aula 1

Capítulo 1 - Atendimento em Portaria de Clube de Campo

1. A tendimento 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

Aula 2

Capítulo 1 - Atendimento em Portaria de Clube de Campo

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

Aula 3

Capítulo 2 - Atendimento em Portaria de Condomínio Residencial

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

Aula 4

Capítulo 2 - Atendimento em Portaria de Condomínio Residencial

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

Aula 5

Capítulo 3 - O Atendimento em Foco

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
-------------------------------	-----

Aula 6

Capítulo 4 - Controlador de Acesso

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

Aula 7

Capítulo 4 - Controlador de Acesso

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

Aula 8

Capítulo 5 - Atendimento em Eventos, Hotéis e Outros Meios de Hospedagem

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

Aula 9

Capítulo 5 - Atendimento em Eventos, Hotéis e Outros Meios de Hospedagem

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

Aula 10

Capítulo 6 - Atendimento em Portaria de Empresas em Geral

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

Aula 11

Capítulo 6 - Atendimento em Portaria de Empresas em Geral

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

Aula 12

Capítulo 6 - Atendimento em Portaria de Empresas em Geral

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

Aula 13

Capítulo 7 - As Principais Atribuições de um Síndico e de um Gerente Predial

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. Subsíndico	182
7.3.1. Conselho Fiscal	182
7.3.2. Conselho Consultivo	182
7.3.3. A Força da Convenção de Condomínio	183

Aula 14

Capítulo 7 - As Principais Atribuições de um Síndico e de um Gerente Predial

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

Aula 15

Capítulo 7 - As Principais Atribuições de um Síndico e de um Gerente Predial

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

Aula 16

Capítulo 8 - Procedimento Operacional Padrão (POP)

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