

Exercícios Complementares

Assistente de Condomínio e Porteiro

Autor: Wagner Luiz Marques



**editora
VIENA**

1ª Edição
Bauru/SP
Editora Viena
2018

Capítulo 1

1. Coloque (V) para as questões Verdadeiras e (F) para as Falsas:

- () O atendimento é uma das atividades de responsabilidade das portarias.
 - () Para realizar 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.
 - () O Cartão de Acompanhante é utilizado pelo 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.
 - () Quanto a recepção do associado, o porteiro dará início ao atendimento recebendo com educação e simpatia, cumprimentando e solicitando a gentileza de apresentar a cédula social.
 - () O trabalho do porteiro não é dinâmico, quase não chegam pessoas para serem atendidas, apenas sócios, fornecedores, convidados, alguém querendo conhecer o clube, algum funcionário, diretores, pessoas para reunião com horário marcado ou um candidato a emprego.
- a) (F-F-V-V-V).
b) (V-V-V-V-F).
c) (V-V-V-F-F).
d) (F-V-F-V-V).
e) (V-V-V-V-V).

2. Explique a diferença entre o sócio titular e o sócio distinguido.

O sócio titular 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.

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.

3. Fale sobre o sócio honorário.

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.

4. Cite algumas das principais atividades do porteiro.

- » Pedir ao sócio que abra o porta-malas para ver se não há convidados escondidos (isso acontece normalmente com adolescentes).
- » Convite temporário (três horas).
- » Digitação de planilhas.
- » Etiquetar correspondências.
- » Receber correspondências.
- » Entregar pequenos brindes.
- » Passar recados.
- » Recolher carteirinhas vencidas.
- » Barrar sócios quando o clube estiver fechado.
- » Verificar assinatura do sócio nos arquivos (pasta dos associados).
- » Enviar e receber malotes.
- » Solicitar reforço de funcionários para dias de grande movimento.
- » Atender telefonemas.
- » Comunicar-se pelo intercomunicador (H.T.) pela linguagem (código).
- » Limpeza do local de trabalho.

5. O que se deve afixar no painel de informações em um condomínio?

No mural de informações vão as liberações, avisos, resoluções de diretoria, festividades, enfim a programação do clube. Os números das carteirinhas dos sócios que estão suspensos também vão ao mural, com data de início e término da suspensão, além dos diversos setores do clube cujas alterações também devem ser fixadas nesse mural.

Capítulo 2

1. O atendimento na portaria de um condomínio residencial difere do atendimento de um clube. Explique essa afirmação.

Em um condomínio residencial, o porteiro não pede as credenciais de um morador para se identificar, a identificação é mais visual; no caso de visitas, basta interfonar para confirmar, mas nem por isso deixa de ser um trabalho menos estressante, pois normalmente o trabalho na portaria de um edifício é quase sempre solitário, ao contrário de um clube em que normalmente se trabalha em equipe.

Isso significa que o porteiro não tem a quem recorrer em caso de dúvida ou a quem pedir um apoio. O síndico normalmente tem outras atividades, isso não quer dizer que o porteiro não possa ligar para ele, mas desde que seja realmente necessário, pois o porteiro deve demonstrar que tem capacidade de trabalhar sozinho, envolvendo menos possível outras pessoas.

2. Coloque (V) para as questões Verdadeiras e (F) para as Falsas:

- () No condomínio residencial nem tudo gira em torno dos moradores, sejam proprietários ou inquilinos, por isso, é importante que o porteiro fique atento apenas ao que acontece na rua.
- () O porteiro deve conhecer o regimento para poder aplicar no seu dia a dia. Além do regimento interno, há as atas das assembleias, nas quais são aprovadas as medidas necessárias e as ordenações do síndico que são lavradas em livro próprio e assinado.
- () O que norteia o andamento de um condomínio é o regimento interno, o qual é a ferramenta de trabalho do porteiro.
- () O movimento na portaria de um condomínio é menor do que o de um clube, mas nem por isso deixa de ser importante.
- () Cabe ao porteiro relatar ao síndico toda irregularidade que venha a observar, como objetos colocados em lugares impróprios no prédio.

- a) (F-F-F-V-V).
- b) (V-V-V-V-F).
- c) (F-V-V-V-F).
- d) **(F-V-V-V-V).**
- e) (V-V-V-V-V).

3. Comente sobre o atendimento aos prestadores de serviços nos condomínios residenciais.

Cada condomínio tem um horário determinado para que os prestadores de serviço executem seus trabalhos. Existem os prestadores de serviço do condomínio e os prestadores de serviço dos moradores em particular. Os horários são discutidos e aprovados em assembleia e cabe aos porteiros fiscalizar e observar o cumprimento dos horários estipulados.

Além dos dias e horários, o porteiro tem que observar e cuidar para que utilizem o elevador de serviço para carregarem os materiais e as ferramentas e, também, cuidar para não entrarem e saírem pelo hall de entrada, usando para isso o portão da garagem. Alguns materiais devem subir pela escada por não caberem no elevador, outros devem ser içados por uma corda pelo lado de fora da janela, por não passarem a curva da escada, como as esquadrias de alumínio.

O porteiro deve cuidar para que os prestadores de serviço não deixem entulhos ou materiais que o lixo comum ou de reciclagem não recolhe. Os prestadores de serviço devem recolher o lixo que produzirem.

4. O que é livro de cadastro de moradores e para que é utilizado?

Cada novo morador que entrar no condomínio deverá preencher um cadastro de moradores, sejam proprietários ou inquilinos. O cadastro precisa ser completo. Alguns incluem até a placa do carro, a marca, o ano de fabricação do automóvel. Outros são mais simples, o mais importante é que identifique o morador, o nome de todas as pessoas que residem junto, sejam da família ou não.

O nome da imobiliária e o do proprietário são igualmente importantes. O porteiro é responsável por entregar o formulário e pegar de volta para arquivar. Cada vez que entra ou sai um membro da família ou amigo que more junto, o cadastro deve ser atualizado.

Quando o condomínio precisa de alguma informação básica a respeito do morador, consulta o cadastro, em alguns condomínios a troca de moradores é constante, como é o caso dos studios ou kitnet, onde moram basicamente estudantes ou trabalhadores temporários. Em outros condomínios onde moram famílias grandes, quase não há troca de moradores, então o cadastro permanece inalterado por muito tempo.

Lembrando que esse cadastro deve ficar em um local acessível ao porteiro, só com a orientação de não ficar exibindo ou em lugar à mostra, pois tal cadastro só interessa ao condomínio. O porteiro não deve passar informações de moradores a pessoas desconhecidas.

5. Cite algumas coisas que o porteiro não devem permitir que aconteçam em um condomínio residencial.
- » Propagandistas colocarem panfletos por debaixo das portas dos apartamentos.
 - » Fazer pesquisa, interrogatórios, a não ser com autorização do síndico.
 - » Deixar vendedores entrarem sem autorização.
 - » Guardarem bicicletas nos corredores das escadarias.
 - » Colocarem faixas, cartazes e placas na fachada.
 - » Dar informação de moradores.
 - » Varais na sacada do prédio.
 - » Colocarem cortinas que não estejam de acordo com o regimento interno.
 - » Colocarem objetos na mureta da sacada.
 - » Jogarem objetos, água e gelo pela janela.

Capítulo 3

1. Comente sobre a diferença entre condomínio vertical e condomínio horizontal.

Existe divergência quanto à nomenclatura do tipo de condomínio. Alguns autores dizem que o correto é denominar condomínio vertical os condomínios de casa, e condomínio horizontal os condomínios de apartamento, pois o que caracteriza se um condomínio é horizontal ou vertical é a divisão que divide uma unidade autônoma da outra, se ela está no plano horizontal ou vertical. Veja que o que divide um apartamento do outro em um edifício são as lajes que estão em um plano horizontal; nesse caso um edifício de vários andares seria um condomínio horizontal, ao contrário, um conjunto de casas seria um condomínio vertical, pois os muros que separam uma unidade da outra estão no plano vertical, por isso seria um condomínio vertical.

Para evitar essa confusão, dou a sugestão de chamarmos de condomínio de casas ou condomínio de apartamentos, assim transmitiremos com mais clareza aquilo que pretendemos informar.

2. O que é um condomínio?

Quando duas ou mais pessoas detêm o domínio de um imóvel, no nosso caso específico de um edifício comercial ou residencial, temos a formação de um condomínio. A formação de um condomínio dá-se com a realização de uma assembleia entre todos os proprietários que discutirão as leis que regerão o novo condomínio e farão um documento chamado de convenção de condomínio.

Em um condomínio existe uma parte de domínio exclusivo do proprietário, que no caso é o seu apartamento ou uma sala comercial. E existem também as partes comuns que pertencem a todos os proprietários, que no caso são as áreas de circulação, corredores, hall de entrada, chamadas de fração ideal.

3. Comente sobre os equipamentos de segurança nos condomínios.

O porteiro precisa prestar atenção para que as saídas de emergência não fiquem obstruídas, assim como os hidrantes e os extintores de incêndio. Não poderão ser colocados vasos de flores em frente ao hidrante e em frente aos extintores de incêndio que deverão ficar em lugar bem visível e ao alcance das mãos. Os extintores de incêndio precisam ser operados por pessoas treinadas, como os bombeiros ou brigadas de incêndio, pois a alta pressão produzida nas mangueiras poderá ser perigosa se manuseada por pessoas despreparadas.

Existem diferentes tipos de fogo e para cada caso um extintor adequado.

Os principais sinalizadores em um condomínio são:

- » Cavaletes de segurança (dobráveis).
- » Cones de PVC.
- » Espelhos convexos.
- » Fitas antiderrapantes.
- » Fitas zebradas para isolamento.
- » Sinalizador de topo.
- » Sinalizador de garagem.
- » Semáforo.
- » Tachas e tachões.
- » Bastão sinalizador.
- » Sinalizador giroflex.
- » Sinalizador solar.
- » Lanterna sinalizadora.

4. Alguns cuidados são necessários para um desempenho ético e profissional do trabalho de um porteiro em clube de campo, cite alguns deles.

- » Não exercer atividade de corretagem de títulos do clube.
- » Não confundir a gentileza e a simpatia demonstrada por alguns associados para com os porteiros, não deixando que isso interfira nos procedimentos e normas do clube.
- » Não convidar amigos para visitar o clube, pelo fato de você poder liberar a sua entrada.
- » Não utilizar as dependências do clube para praticar atividades, a não ser em dias específicos que são liberados pela gerência ou diretoria.
- » Não facilitar nem dificultar a entrada, apenas faça aquilo que as normas determinam.

5. O que é uma área de confinamento em um edifício?

Para os porteiros o que interessa são as áreas de confinamento existentes nas entradas das garagens. São espaços reduzidos entre dois portões, sendo que o segundo portão somente o porteiro poderá abrir após a verificação de que tudo está de acordo; para isso é necessário que o porteiro conheça bem as pessoas que estão entrando. Após a visualização e a comunicação via interfone, o porteiro libera o segundo portão.

Capítulo 4

1. Quem é o controlador de acesso e o que ele faz?

O controlador de acesso é a pessoa encarregada de checar e identificar pessoas e carros que podem adentrar em um determinado ambiente. O profissional atua em condomínios, empresas, clubes, eventos, hospitais e hotéis. A principal função do controlador de acesso é limitar a presença de pessoas, por isso ele é bastante usado no setor público e privado. O controlador de acesso identifica por meio de crachás, lista de convidados, leitor biométrico, etc.

Entre as características do controlador de acesso estão: Idoneidade moral, aptidão profissional, formação educacional e aptidão física ao serviço. Ser bom ouvinte, falar com clareza, olhar no horizonte, perspicaz (que entende com facilidade), discreto, conhecimento de relações interpessoais e legislação do Código Civil pertinente a roubo, furtos, racismo, violação de domicílio, violação de correspondência, receptação, constrangimento ilegal, etc.

2. Para que o trabalho seja bem realizado o controlador de acesso deve ter um ambiente organizado. Comente essa afirmação.

Em alguns locais, o controlador de acesso trabalha na recepção que se funde com a portaria, fazendo quase os mesmos trabalhos, mas normalmente ele é deslocado para outros recintos do ambiente, às vezes faz um rodízio nos diversos setores onde são solicitados.

As pranchetas para anotações, canetas, radiocomunicador, telefone, interfone são algumas ferramentas que fazem parte da organização do ambiente de trabalho de um controlador de acesso.

Esquema para formatar um organograma de atendimento em um clube de campo hipotético utilizando os profissionais envolvidos de portaria, controlador de acesso e recepcionistas, considerando um dia de grande movimento com vários eventos acontecendo no mesmo dia.

3. Utilizando a portaria como centro de comando no que tange a segurança, mobilidade e informação, aponte quem trabalha na portaria:
- a) **Supervisor de portaria, porteiros, seguranças, recepcionistas e divulgadores.**
 - b) Porteiros, seguranças, recepcionistas, corretores.
 - c) Seguranças e administradores, somente.
 - d) Recepcionistas e porteiros, somente.
 - e) Seguranças, recepcionistas e divulgadores.
4. Todo profissional deve ter noções básicas de direito relacionadas a sua área. O profissional de portaria também deve ter esse tipo de conhecimento.
- Correto**
 - Errado

5. Comente sobre a recepção orgânica ou tercerizada.

Por ser considerada uma atividade meio, algumas empresas terceirizam o trabalho de recepção e portaria. Vale salientar que uma equipe terceirizada precisa estar totalmente integrada com a atividade fim da empresa, seus dirigentes e administradores. A recepção orgânica dá-se quando os funcionários são recrutados e pagos diretamente pela própria empresa.

Em algumas atividades em que a portaria precisa estar em contato permanente com vários setores da empresa, torna-se necessário que ao menos o líder de portaria seja orgânico tenha bastante experiência, evitando ao máximo ser inconveniente e não incomodar os outros setores desnecessariamente. Sendo uma portaria totalmente terceirizada com autonomia em todos os aspectos, poderá ocorrer de agir em desconformidade com normas internas estabelecidas viciando assim os procedimentos padronizados.

Algumas atribuições do atendente de portaria e recepção: identificar, informar, orientar, filtrar, amenizar, agilizar, emitir relatórios, relatar ocorrências.

Capítulo 5

1. O que é hotelaria?

A hotelaria é um ramo da indústria do turismo que teve início na Grécia Antiga onde muita gente concorria para assistir aos jogos olímpicos. Nos dias de hoje, é um segmento altamente especializado, gerando divisas e lucratividade para empreendedores e investidores, sendo uma das atividades que mais crescem no mundo gerando muitas oportunidades de negócio, de emprego e de renda.

2. Cite quais as principais rotinas da portaria social de um hotel.

Entre as principais rotinas da portaria social de um hotel estão:

- » Entrada e saída de hóspedes.
- » Mensagens.
- » Controle de chaves.
- » Informações aos hóspedes.
- » Encomendas e correspondências.
- » Guarda de volumes e bagagens.
- » Serviço de manobrista.

3. Para atender a diversidade da oferta hoteleira nacional o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass) definiu tipos de hospedagem. Quais são eles?

Os tipos de Meios de Hospedagem são:

- » Hotel.
- » Resort.
- » Hotel Fazenda.
- » Cama & Café.
- » Hotel Histórico.
- » Pousada.
- » Flat/Apart-Hotel.

4. O que é utilizado para diferenciar as categorias dos meios de hospedagens?

É utilizada a simbologia de estrelas para diferenciar as categorias. Considerando que cada tipo de meio de hospedagem reflete diferentes práticas de mercado e expectativas distintas dos turistas (um hotel 5 estrelas é diferente de uma pousada 5 estrelas, por exemplo), o SBClass estabeleceu categorias específicas para cada tipo.

5. Cite outros tipos de meios de hospedagem.

Podemos considerar ainda outros meios de hospedagem, como:

- » Albergue.
- » Camping (acampamento).
- » Apart-hotel.
- » Eco resort.
- » Estalagem.
- » Hotel.
- » Hospedagem domiciliar.
- » Hotel-Resort.
- » Hotel Charme.
- » Hotel Executivo.
- » Hotel de Lazer.
- » Hotel-escola.
- » Hotel-fazenda.
- » Hotel-histórico.

Capítulo 6

1. Em relação ao atendimento em portaria de empresas em geral, coloque (V) para as questões Verdadeiras e (F) para as Falsas:

- () O bom atendimento é um diferencial para profissionais e para as empresas que eles representam.
- () É importante a todo profissional conhecer em qual ambiente macro a empresa está inserida, qual seu produto principal, qual sua atividade e ramo de exploração.
- () Ao porteiro lida diretamente com o público e uma das atividades é a prestação de informações, por isso, torna-se necessário se inteirar para um bom desempenho de sua função.
- () É importante que o porteiro seja cordial com todos no atendimento tanto pessoal quanto por telefone e/ou interfone.
- () O controle de entrada e saída de veículos próprios e de terceiros também faz parte do atendimento de portaria.

- a) (F-F-F-V-V).
- b) (V-V-V-V-F).
- c) (F-V-V-V-F).
- d) (F-V-V-V-V).
- e) (V-V-V-V-V).

2. Quais as técnicas de atendimento em portaria que o porteiro precisa conhecer?

São elas:

- » Identificação e controle de acesso de pessoas e materiais.
- » Atendimento telefônico.
- » Postura profissional.
- » Controle de entrada e saída de veículos próprios e de terceiros.
- » Atendimento prioritário.
- » Noções de cidadania.
- » Monitoramento de câmeras.
- » Relatórios de ocorrências, etc.

3. A ética deve ser a base para todo profissional. Comente sobre essa afirmação.

Ser ético profissionalmente é seguir os valores estabelecidos pela sociedade e pelo seu grupo de trabalho. Cada profissão tem seu próprio código de ética, mas alguns princípios são universais e servem a qualquer profissão.

Valores como honestidade, sinceridade, responsabilidade e competência são comuns a todas as profissões. Por exemplo não usar de suas prerrogativas para liberar amigos na portaria de um clube, não usar a garagem do condomínio sem autorização do seu proprietário sabendo que este se encontra ausente por um longo tempo são exemplos de ética profissional para a categoria de porteiro.

Os códigos de ética normalmente são estabelecidos pelos Conselhos Regionais para as profissões regulamentadas e são órgãos fiscalizadores para o bom exercício da profissão e a punição daqueles que desobedecem o código de ética.

4. Comente sobre a Segurança Preventiva em portarias.

A segurança feita pela equipe de porteiros é a segurança preventiva. A identificação correta deve ser feita por meio de documentos com foto como a carteira de identidade. As carteiras emitidas pelos conselhos ou órgãos federais ou a carteira de trabalho também servem para identificação; o mesmo ocorre com a carteira de motorista, mas o CPF não vale por não conter a foto.

A anotação do número da placa dos carros, o horário de chegada e saída dos carros, a confirmação via interfone das visitas, tudo isso contribui para uma efetiva segurança preventiva em uma portaria. A liberação de visitas só deve ser autorizada por pessoas com autoridade para isso, sejam moradores, lojistas, gerentes ou diretores, dependendo do ramo da atividade principal do condomínio, seja residencial comercial ou misto.

Uma portaria nunca poderá ficar desguarnecida, mesmo que por poucos instantes, a não ser por um motivo de força maior, mas de preferência que tenha um substituto na ausência do porteiro. As visitas e a entrega de produtos para moradores de um condomínio precisam ser avisadas por interfone antes de abrir

a porta e os motoqueiros precisam retirar o capacete antes de adentrar. Em alguns condomínios, os moradores é que precisam descer até a portaria para retirar suas encomendas, evitando assim que os entregadores subam até seus apartamentos.

5. Em relação a segurança o porteiro pode acompanhar a movimentação da área através do sistema de vigilância. A sigla CFTV corresponde a:
- a) Circo Fechado de Televisão.
 - b) Circuito Federal de Televisão.
 - c) Circuito da Fachada de Televisão.
 - d) **Circuito Fechado de Televisão.**
 - e) Círculo Fechado de Televisão.

Capítulo 7

1. Quais as competências indicadas para a gestão de condomínio?

As competências indicadas para a gestão de um condomínio são: engenharia, contabilidade, administração.

2. A manutenção de um condomínio predial deve ser feita periodicamente de acordo com cada item a ser observado. Cite alguns itens que deve ser observados.

- » Jardim.
- » Limpeza.
- » Equipamentos de segurança contra incêndio.
- » Piscinas.
- » Bombas.
- » Grupo gerador.
- » Instalações hidráulicas.
- » Playground.
- » Iluminação de emergência.
- » Escadas.
- » Para-raios.
- » Portões automáticos.
- » Iluminação de emergência.
- » Caixas d'água.
- » Telhados.
- » Calhas e ralos externos.
- » Instalações de gás.
- » Elevadores.

3. Quais são os documentos necessário para requerer o número de CNPJ?

Os documentos necessários para requerer o CNPJ são:

- » Convenção do condomínio registrada no CRI (Cartório de Registro de Imóveis), acompanhada da ata de assembleia de eleição do síndico, registrada no CTD (Cartório de Títulos e Documentos); ou
- » Data de registro da convenção ou da assembleia que deliberou sobre a inscrição no CNPJ.
- » Certidão emitida pelo CRI que confirme o registro do memorial de incorporação do condomínio, acompanhada da ata de assembleia que deliberou sobre a inscrição no CNPJ, bem como da ata de assembleia de eleição do síndico, registradas no CTD.

4. Comente sobre a convenção do condomínio.

Tão logo os imóveis sejam ocupados, os proprietários se reúnem para deliberarem sobre a convenção do condomínio. Esse documento de importância fundamental que regerá a vida em condomínio deverá ser assistido por um advogado especialista em direito imobiliário. A convenção deverá ser aprovada por pelo menos 2/3 dos proprietários. Ela deverá ser registrada no cartório de registro de imóveis e o regimento interno deverá ser registrado no cartório de títulos e documentos. A importância do registro é para que a convenção tenha validade perante terceiros, mas mesmo sem o registro, se estiver assinada pelos 2/3 dos condôminos, terá validade. Pela natureza jurídica da convenção, todos que adentrarem nos limites do condomínio ficarão sujeitos a ela, sendo assim, ela serve para normatizar não somente aqueles que participaram da sua elaboração, mas também as pessoas que futuramente estiverem dentro dos seus limites.

5. O que é Regimento Interno?

A natureza jurídica do regimento interno é diferente da convenção de condomínio, pois enquanto o regimento trata da vida social a convenção trata da propriedade. O dia a dia dos condomínios é regulado pelo regimento interno, e os detalhes poderão ser incluídos no regimento interno, pois a convenção trata dos assuntos mais importantes.

Capítulo 8

1. A padronização do trabalho faz parte de um programa abrangente implantado pelo departamento de qualidade total nas empresas, mas também pode ser usado no trabalho em portarias. O benefício de se padronizar as tarefas proporciona um trabalho mais eficiente para a equipe. A afirmação está:

- () **Correto**
() Errado

2. O _____ é uma ferramenta da qualidade total nas empresas.

- a) () POP (Procedimento Operacional Padrão).
b) () BOP (Banco Operacional Padrão).
c) () POP (Procurador Operacional Predial).
d) () POB (Procedimento Operacional Brasileiro).
e) () BOB (Banco Oficial dos Porteiros).

3. Dê um exemplo de padronização de procedimentos da portaria de um clube de campo.

Exemplo de padronização para portaria de um clube de campo:

- » Responsável pela execução das tarefas: Porteiros.
- » Materiais necessários para a execução das tarefas: Prancheta para anotações, canetas, lápis, marcador permanente, blocos para anotações, recibos para cobrança de mensalidades ou convites, etc.
- Equipamentos necessários: Computador, impressora, radiocomunicador (HT), telefone, etc.
- » Objetivo: Melhorar a qualidade no atendimento, diminuindo as reclamações por parte do associado, garantir que todos os funcionários executem os procedimentos de forma uniforme, não agindo cada um por conta própria.
- » Documentos utilizados na elaboração do POP: Estatuto do clube, resoluções de diretoria, memorandos, etc.
- » Periodicidade de revisão: Um ano.

4. A padronização pode ser realizada de diversas formas. Qual o nome da técnica que pode ser utilizada para criar um padrão para as atividades de uma portaria?

Tempestade de ideias (Brainstorming).

5. Depois de realizar o trabalho de padronização é necessário fazer uma avaliação do resultado obtido? Comente sobre.

Após um período, deverá ser feita uma avaliação daquilo que foi discutido e padronizado. A periodicidade deverá levar em conta as ações de não conformidade que vão surgindo ao longo do tempo. Se for necessário, faça uma reunião para corrigir as falhas cometidas, as quais devem ser anotadas no decorrer dos trabalhos para posterior verificação ou mesmo apenas documentar aquilo que já foi corrigido, mas ainda não é oficial, ou seja, não foi padronizado.