

# PRINCÍPIOS DE ATENDIMENTO PORTARIA

1. Cumprimente sempre seus colegas de trabalho, moradores, visitantes, prestadores de serviço do condomínio (lembre-se você é o cartão de visitas).
2. Mantenha-se com boa aparência, esteja sempre bem vestido e apresentável, cuide da higiene pessoal.
3. As regras de segurança devem ser cumpridas de forma integral. Desobedecê-las pode colocar a vida dos moradores e funcionários em risco.
4. Qualquer abordagem deve ser feita com cordialidade e educação de forma objetiva e sem intimidades.
5. Não abra exceções quanto à entrada no condomínio e sempre anuncie, cadastre e identifique as entradas de visitantes e prestadores de serviço.
6. Fique atento às movimentações externas, de pessoas e veículos e ainda de funcionários em trabalho externo (jardinagem, manutenção e outros).
7. Não comente sobre a rotina do condomínio nem mesmo com conhecidos. A discrição é também um item de segurança.
8. Sempre que cometer um erro, não tenha medo de comunicá-lo e discutir o que levou a ele com seu gestor.
9. Pessoas estranhas e que não são funcionárias não podem ter acesso à guarita da portaria.
10. Identifique sempre o prestador de serviço pelo crachá, se possível, além de anotar todos os seus dados.
11. Os portões de segurança não devem ser ignorados. Use-os de acordo com as regras de segurança estabelecidas.
12. Não caia na “tentação” de liberar acesso apenas pelas características do veículo, sempre identificar a pessoa e não o veículo.
13. Fique atento quando do acesso de pessoas e veículos evitando o acesso de “caronas”.
14. Comunique de imediato as situações de falhas em equipamentos de segurança para as providências necessárias.
15. Anote as situações que saiam da rotina do condomínio no livro de ocorrências da portaria e compartilhe recados de moradores e síndico com os demais colegas evitando falhas de comunicação entre os turnos.
16. Tenha uma relação de contatos de emergência para acionamentos técnicos afim de auxiliar o zelador ou síndico.
17. Contingências: esteja preparado! Falhas elevadores, portões, quedas de energia, falta de água entre outros.

*Agradecemos pelo seu trabalho e tenha um ótimo dia!*

