



Progresso e Desenvolvimento de Guarulhos S/A

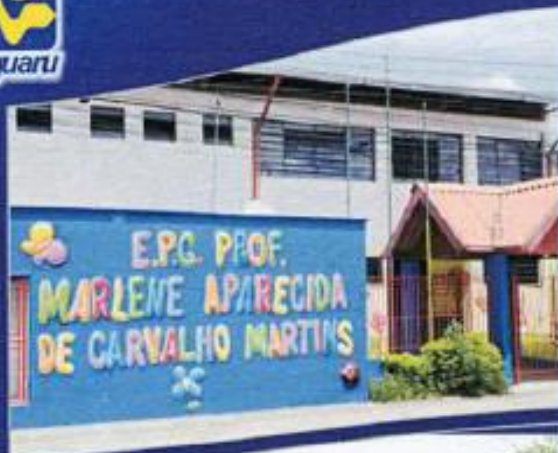
MANUAL DE PROCEDIMENTOS DO AGENTE DE PORTARIA



Com quatro décadas de existência, a Proguaru (Progresso e Desenvolvimento de Guarulhos S/A) mantém parceria com a Prefeitura na prestação de serviços ao município, que conta aproximadamente com 1 milhão e 300 mil habitantes. Além de pavimentar e conservar avenidas e ruas, a Proguaru constrói escolas, postos de saúde, cuida de toda a limpeza da cidade, realiza o serviço de tapa-valas, atua na limpeza de toda a cidade, atua na limpeza de unidades de saúde, escolas, universidades e administra o acesso da população em próprios públicos.

Índice

1. Apresentação	3
2. Atribuições	3
3. Responsabilidades	4
4. Garantias.....	8
5. Normas do Regimento Interno.	9
6. Como encaminhar solicitações.....	12
7. Troca temporária de plantão/permuta	13
8. Como marcar o Registro de Frequência Pessoal.....	16
9. Perguntas mais frequentes	20
10. Segurança e Saúde do Agente de Portaria.....	21
Telefones úteis.....	25





SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

1. Apresentação

O presente manual tem por finalidade estabelecer para o Agente de Portaria suas atribuições, responsabilidades e garantias para que possa desenvolver suas atividades com qualidade, que hoje são amplamente reconhecidas pela comunidade.

Relação Agente de Portaria x Munícipe

Todo Agente de Portaria deve ser agente difusor e multiplicador, compromissado, expoente de uma política que contemple a ambos os lados – munícipe e agente o que na realidade reflete na mesma pessoa, pois o agente também é munícipe, contribuinte e usuário do mesmo serviço.

2. Atribuições do Agente de Portaria

- a) Controlar fluxo de pessoas, identificando, orientando e encaminhando-as aos locais desejados, bem como os veículos que adentrarem ao espaço integrante de seu local de trabalho;

- b) Inspecionar suas dependências para prevenir incêndio, entrada de pessoas estranhas e outras anormalidades;
- c) Em caso de emergência, solicitar apoio às autoridades competentes legalmente constituídas, conforme relação anexa ao livro para registro de ocorrências;

3. Responsabilidades do Agente de Portaria

A prestação de serviços de controle, operação e fiscalização de portarias e edifícios, nos postos fixados pela Contratante, envolve a alocação, pela Proguaru, de empregados capacitados para:

- a) Assumir o posto, devidamente uniformizado, e com aparência pessoal adequada;
- b) Comunicar imediatamente à Contratante, qualquer anormalidade verificada, inclusive de ordem funcional, para que sejam adotadas as providências de regularização necessárias;
- c) Manter afixado no posto, em local visível: número do telefone da Delegacia de Polícia da Região, do Corpo de

Bombeiros, dos responsáveis pela administração da unidade e outros de interesse;

d) Estar capacitado para operar equipamentos de controle de acesso (rádio comunicador, celular corporativo, cancela automatizada, sistema de controle de acesso eletrônico ou manual);

e) Permitir o ingresso nas instalações somente de pessoas previamente autorizadas e identificadas;

f) Controlar a entrada e saída de veículos nas instalações, identificando o motorista e anotando a placa do veículo, inclusive de funcionários autorizados a estacionarem seus carros particulares na área interna da instalação, mantendo sempre os portões fechados ou em conformidade com as orientações da Contratante;

g) Controlar a entrada e saída de materiais, mediante conferência das notas fiscais ou de controles próprios da Contratante;

h) Proibir o ingresso de vendedores, ambulantes e assemelhados às instalações, sem que estes estejam devida e previamente autorizados pela Contratante;

- i) Fiscalizar e orientar o trânsito interno de pessoas, bem como dos estacionamentos de veículos, anotando eventuais irregularidades e comunicando imediatamente à Contratante;
- j) Colaborar nos casos de emergência ou evacuação do local, se necessário, visando à manutenção das condições de segurança;
- k) Colaborar com as Polícias Civil e Militar nas ocorrências de ordem policial dentro das instalações da Contratante facilitando a atuação destas, inclusive na indicação de testemunhas presenciais, se necessário;
- l) Registrar e controlar diariamente as ocorrências do posto em que estiver prestando seus serviços;
- m) Manter-se no posto, não devendo se afastar de seus afazeres, exceto em horário de intervalo;
- n) Proibir a utilização do posto para guarda de objetos estranhos ao local, assim como de bens particulares de empregados ou de terceiros;
- o) Comunicar para a Contratante a presença de aglomerações de pessoas junto ao posto;

- p) Repassar para o(s) agente(s) que está (ão) assumindo o posto, quando da rendição, todas as orientações recebidas e em vigor, bem como eventual anomalia observada nas instalações.
- q) Cumprir a programação dos serviços estabelecida periodicamente pela Contratante, com atendimento sempre cortês aos funcionários e às pessoas em geral que se façam presentes.
- r) Contribuir para o bom andamento dos serviços onde quer que os esteja prestando, atendendo às solicitações de sua chefia imediata e responsável pelo seu posto de trabalho, desde que não sejam incompatíveis com suas atribuições.
- s) Ser responsável por relatar à chefia imediata, primeiro via telefone, registro no livro de ocorrências e após, em formulário próprio se for o caso, as ocorrências que venham a acontecer em seu posto de serviço, fazendo-o no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas;



- t) Preencher manualmente o registro de frequência pessoal nos locais de trabalho, conforme item 8 (oito) deste manual;
- u) Solicitar autorização à chefia imediata via telefone, quando necessário ausentar-se do posto de serviço ainda que tal ausência seja breve;
- v) Informar à chefia imediata em caso de sua própria falta ou atraso, bem como a do agente do turno seguinte;
- w) Repassar as chaves do posto, pessoalmente, ao Agente de Portaria do turno seguinte;
- x) Tratar com respeito, gentileza e dignidade os munícipes, funcionários e os responsáveis pelo local onde presta seus serviços, bem como qualquer outra pessoa a que venha se relacionar;

4. Garantias do Agente de Portaria

- a) Ser tratado com respeito e dignidade por todos os seus superiores hierárquicos, bem como por qualquer funcionário desta empresa ou responsável pela unidade e, em caso de

infringido tal tratamento, comunicar à chefia imediata, por escrito;

- b) Encaminhar requerimentos por escrito à Supervisão dos Agentes de Portaria ou Gerência de Atendimento para reclamações, sugestões, solicitações de remanejamentos, ocorrências e outros para que estes possam ser avaliados;
- c) Ter preservado o sigilo nos casos de solicitações e reclamações;
- d) Ser recebido pelos superiores hierárquicos, quando assim considerar necessário, mediante prévio agendamento;
- e) Ser informado de forma clara sobre eventual punição sofrida.

5. Normas corretivas do Regimento Interno

Além das normas contidas neste manual, os agentes devem respeitar o Regimento Interno da Proguaru, bem como as resoluções expedidas, com especial atenção para o Manual de Procedimento para Controle da Jornada de Trabalho e Registro de Frequência pessoal em seu item 54, a seguir transcrito:

54 – Serão consideradas pela empresa como faltas graves passíveis de pena disciplinar, suspensão ou de demissão, as ocorrências comprovadas de:

- a) Burla ou tentativa de burla na marcação do ponto por qualquer meio;
- b) Marcação do ponto de outrem;
- c) Danificação dos relógios de ponto ou Registro de Frequência Pessoal;
- d) Falta ao trabalho, sem justificativa;
- e) Atrasos e/ou saídas antecipadas, ou o não cumprimento integral do horário de trabalho, sem justificativas;
- f) Ausência em horário de trabalho, sem autorização prévia da chefia imediata (abandono de posto);
- g) Rasura e/ou alteração nos Registro de Frequência Pessoal;
- h) Retenção dos Registros de Frequência Pessoal, após a data estabelecida para a devolução à área de pessoal;

- i) Adulteração de documentos que façam referência ao controle de frequência, em benefício próprio ou de outro empregado;
- j) Esquecer-se de registrar ponto, por mais de duas vezes no mês; e infringência dos dispositivos previstos nesta norma, que resultem em prejuízo para o serviço.



6. Como encaminhar solicitações:

Todos os Agentes de Portaria têm o direito de fazer solicitações, sugestões, reclamações, pedidos de remanejamentos, que devem ser endereçadas à Supervisão dos Agentes de Portaria através de formulário próprio (abaixo).



Progresso e Desenvolvimento de Guarulhos S/A
 Setor de Controle de Acesso

Formulário de Controle Interno de Ocorrências e Solicitações

Nome: _____ DRT: _____

Endereço: _____ Bairro: _____

Telefone: _____ Fone/Fax: _____

Data: _____ Posto atual: _____ Nº de Condições: _____

☐ Ocorrência
☐ Reclamação

☐ Remanejamento*
☐ Sugestão

☐ Requecimento
☐ Outros

* Para os Pedidos de Remanejamento:

Posto Solicitado: _____ Bairro: _____

Nº de condições: _____

Descritivo: (Descreva o ocorrido ou solicitação detalhadamente)

Para uso interno:

Assinatura do Encarregado: _____

7. Troca temporária de plantão/permuta:

A permuta é um recurso que permite a troca de plantão entre os Agentes de Portaria que trabalham no mesmo horário, em turno oposto, respeitando-se o que segue:

- a) O formulário de permuta, com três vias, deverá ser retirado pelo funcionário no setor operacional;
- b) O preenchimento deve ser feito em todos os campos e devidamente assinado em todas as vias pelos interessados;
- c) A permuta pode ser de um ou dois plantões, consecutivos ou não, considerando que a folga e a compensação deve ocorrer no mesmo mês;
- d) Deverá ser entregue no setor operacional em três vias devidamente preenchidas e assinadas pelos respectivos funcionários, com prazo mínimo de três dias de antecedência ao dia a ser permutado;
- e) O limite de permuta para cada Agente de Portaria é de três (03) trocas ~~durante o ano:~~
DENTRO DO MÊS



- f) Para o deferimento da permuta será levado em consideração o preenchimento correto do formulário, as assinaturas, o motivo da solicitação e a quantidade de permutas feitas pelos funcionários no ano;

Formulário para troca temporária de plantão/permuta:



Progresso e Desenvolvimento de Guarulhos S/A
Departamento de Benefícios e Pessoal

**REQUERIMENTO DE TROCA
TEMPORARIA DE PLANTÃO - PERMUTA**

Eu, _____, DRT nº: _____
lotado no posto _____, solicito por motivos
pessoais e de comum acordo a troca de plantão com
_____, DRT nº: _____ lotado no posto _____
_____, para os plantões de ____/____/____ e
____/____/____ pelo motivo descrito abaixo:

sendo que o colega trabalhará em seus plantões, nos dias citados e eu
trabalharei nos plantões nos dias ____/____/____ e ____/____/____. Nestes termos e
cientes de que as trocas de plantão não serão consideradas como horas-extra,
pedimos deferimento.

Guarulhos, de de .

Assinatura do Empregado
Nome legível _____

Assinatura do Empregado
Nome legível _____

Para uso exclusivo do Setor Operacional

() Deferido () Indeferido

Justificativa _____

8. Como preencher o Registro de Frequência Pessoal

- a) Deve preencher o Registro de Frequência pessoal com **seu efetivo horário de entrada e saída**;
- b) Em caso de atraso, deve preencher o seu horário efetivo de chegada e comunicar à chefia imediata;
- c) Em caso de saída antecipada, solicitá-la à chefia imediata que o orientará sobre os procedimentos;
- d) O horário de intervalo de refeição é de uma hora, que é estabelecido em comum acordo entre chefia imediata do(a) Agente de Portaria e responsável pela unidade de trabalho.
- e) Na hipótese de falta, o Agente de Portaria não poderá preencher a Folha de Frequência pessoal, sendo necessário comunicar à chefia imediata o motivo de sua falta.
- f) Quando o Agente de Portaria realizar a folga trabalhada (FT) ou hora extra, deve anotar no Registro de Frequência pessoal, pois na falta de preenchimento, não lhe será paga.

Não faça uso do preenchimento, conhecido como a expressão "registro britânico", que se refere à marcação da jornada de trabalho de forma fixa (todos os dias a jornada se inicia no mesmo minuto e segundo, sem variações).

- Por exemplo: o funcionário escreve no controle de ponto que iniciou a jornada de trabalho às 07:00 e que encerrou o expediente precisamente às 19:00. Isso é considerado "Registro Britânico", pois estes registros não transmitem a realidade da jornada, visto que é impossível que todos os dias ocorram os mesmos segundos de início e de fim de jornada de trabalho.

Diante do exposto, os colaboradores deverão registrar o horário exato que o relógio aponta, com a variação dos minutos, conforme os modelos nas páginas 18 e 19.

Lembrando que seu apontamento poderá ser iniciado com até quinze minutos de antecedência, SENDO ASSIM SÓ SERÁ PERMITIDO O REGISTRO DE ENTRADA À PARTIR DAS 06:45 (PARA QUEM ASSUME O PLANTÃO ÀS 07:00) E 18:45 (PARA QUEM ASSUME O PLANTÃO ÀS 19:00).

- ATENÇÃO: FOLHAS RASURADAS NÃO SERÃO RECOLHIDAS!** O Agente de Portaria deverá refazê-la e entregar pessoalmente na Sede.

Importante: Serão permitidas até 60 (sessenta) minutos mensais de atrasos ou saídas antecipadas, limitados a 10 (dez) minutos diários.

MODELO - DIURNO					
Dias	Entrada	Saída	Eventos		Assinatura (diária)
			Código	Visto Chefe	
			Divergência		
1					O colaborador deverá assinar "soment" no campo ref. a data de término da jornada!
2	06:57	19:02			
3					
4	06:55	19:01			x Assinatura do Colaborador
5					
6	06:59	19:05			x Assinatura do Colaborador
7					
8	07:01	19:03			x Assinatura do Colaborador
9					
10	06:54	19:02			x Assinatura do Colaborador

Obs: Conforme Acordo Coletivo não há necessidade de registrar o horário de intervalo.
A devolução deste deverá ocorrer no máximo até 10 dias de cada mês, com suas divergências tratadas em sistema.

A chefia imediata (responsável pelo recolhimento das folhas de frequência) deverá assinar os mesmos autos de entrega-los ao D.P.

Chefia Imediata

Colaborador

MODELO - NOTURNO

Dias	Entrada	Saída	Eventos		Assinatura (diária)
			Código	Visto	
			Divergência	Chefia	
1					O colaborador deverá assinar "somenta" no campo ref. a data de término da jornada!
2	18:57				
3		07:02			x Assinatura do Colaborador
4	18:55				
5		07:01	Para os colaboradores que trabalham no período noturno, o preenchimento da saída não deverá ocorrer no mesmo dia da entrada!		x Assinatura do Colaborador
6	18:59				
7		07:05			x Assinatura do Colaborador
8	19:01				
9		07:03			x Assinatura do Colaborador
10	18:54				
11		07:02			x Assinatura do Colaborador

Obs: Conforme Acordo Coletivo não há necessidade de registrar o horário de intervalo.

A devolução deste deverá ocorrer no máximo até 10 dias de cada mês, com suas divergências tratadas em sistema.

A chefia imediata (responsável pelo recolhimento das folhas de frequência) deverá assinar as mesmas antes de entregá-las ao D.P.

Chefia imediata

Colaborador

9. Perguntas mais frequentes

a) O que fazer quando surgirem situações não previstas na sua rotina de trabalho?

Entrar em contato, com a maior brevidade possível, com a Sede dos Agentes de Portaria e com a Direção do local onde trabalha.

b) O que fazer quando ingressar pessoa estranha no posto onde atua?

Comunicar a direção do local onde trabalha. No caso do período noturno, deve entrar em contato com a Sede dos Agentes de Portaria.

c) O que fazer quando for necessário faltar ao trabalho?

Entrar em contato com a Sede dos Agentes de Portaria com pelo menos uma hora de antecedência.

d) O que fazer quando necessário se ausentar do posto?

Deve comunicar a Sede dos Agentes de Portaria solicitando a autorização de saída; se concedida, informar à Direção do local onde trabalha e comunicar imediatamente o seu retorno à Sede dos Agentes de Portaria e à Direção da unidade.

e) O que deve ser feito quando assumir um plantão?

Deve verificar o livro de ocorrências, conferir as chaves e fazer uma inspeção no local, de preferência juntamente com o Agente antecessor.

10. Segurança e saúde do Agente de Portaria

O que é acidente do trabalho?

É o que ocorre no exercício do trabalho a serviço da empresa, provocando lesão corporal ou perturbação funcional que cause morte, perda ou redução da capacidade para o trabalho, permanente ou temporário.

O que é acidente de trajeto?

É o que equipara ao acidente de trabalho por ser um infortúnio possível de acontecer com o trabalhador no percurso de sua residência para o local de trabalho ou deste para aquela, antes ou após a jornada de trabalho, qualquer que seja o meio de locomoção, inclusive veículo de sua propriedade.

Obs.: Não será considerado acidente de trajeto, quando o trajeto usual for quebrado.

Importante:

- Para ambos os acidentes acima mencionados, o funcionário deverá pegar nome e endereço completo

de duas pessoas que presenciaram o acidente ou que primeiro tomaram conhecimento do fato. E, em caso de acidente de trajeto pegar o nome da rua e o bairro onde ocorreu o acidente.

- Em caso de atropelamento, agressão física, ferimento por arma de fogo, arma branca, acidente de ônibus, trem, etc, o funcionário deverá registrar B.O. (Boletim de Ocorrência) ou Termo Circunstanciado na Delegacia de Polícia mais próxima do ocorrido.
- O funcionário deve procurar atendimento médico para efetuar diagnóstico e receber tratamento para a lesão decorrente do acidente quando estes se fizerem necessários. Neste caso, o mesmo deverá pedir ao médico que o atendeu um "RELATÓRIO DE ATENDIMENTO AO ACIDENTADO DO TRABALHO", com data e horário de atendimento, carimbo e assinatura do médico e o CID (Código Internacional de Doenças).

Como comunicar o acidente de trabalho?

O funcionário deve comunicar sua chefia imediata ou ao SESMT (Segurança do Trabalho), o mais rápido possível, visto que temos um prazo de 24 horas do ocorrido para comunicar o INSS, conforme o Artigo 22 da lei 8213/91.

Após, o mesmo deverá comparecer ao SESMT (Segurança do Trabalho) para investigação e análise do acidente, trazendo consigo o Relatório de Atendimento Médico (ou Atestado) e também o Boletim de Ocorrência quando for o caso. Em seguida deverá passar com o Médico do Trabalho da empresa.

Em caso de dúvidas relacionadas à segurança e à saúde do trabalho entre em contato com a Supervisão de Agentes de Portaria ou com o SESMT (Segurança do Trabalho).

Horário de atendimento da Supervisão de Agentes de Portaria:

De 2ª à 6ª feira das 09:00 às 17:30 horas.

Telefone: 2475-9000 - Ramal 9185



Horário de atendimento da Base dos Agentes de Portaria:
24 horas.

Telefones: 2402-8718 / 2402-8719 / 2402-8720 / 2088-5100

Horário de atendimento do SESMT (Segurança do Trabalho):
De 2ª à 6ª feira das 07:30 às 17:00 horas.

Local: Rua Arminda de Lima, 788 – Vila Progresso

Telefones:

2475-9000 Ramal 9105 ou 2475-9023 (Este número recebe ligações a cobrar)

Telefones Úteis

Ambulância (SAMU) – 192
Bombeiros – 193
Polícia Militar – 190
Polícia Rodoviária Federal – 191
Polícia Federal – 194
Polícia Civil – 197
Trânsito (STT) – 2402-6200
Centro de Valorização da Vida (CVV) – 141
Comunicação para Portadores de Necessidades
Especiais – 142
Delegacia da Mulher – 180
Defesa Civil – 199
Delegacias Regionais do Trabalho – 158
Detran – 154
Direitos Humanos – 100
Disque-Denúncia – 181 ou 0800-156315
Guarda Municipal – 2475-9440
Justiça Eleitoral – 148
SAAE – 0800-101042
EDP Bandeirante – 0800 721 0123
Procon – 151
Transporte Público – 118
Vigilância Sanitária – 150
Correios (Achados e Perdidos) – 0800 570 0100



Telefones

Assessoria (SABU) – 192
Bombeiros – 193
Polícia Militar – 194
Polícia Rodoviária Federal – 191
Polícia Federal – 194
Polícia Civil – 197
Trânsito (STT) – 1912-8202
Centro de Valorização da Vida (CVV) – 141
Comissão para Portadores de Necessidades
Especiais – 143
Delegacia de Mulher – 193
Delegacia Civil – 199
Delegacia Regional do Trabalho – 124
Delegacia – 144
Delegacia de Menor – 193
Delegacia-Geral – 191 ou 0800-155315
Guarda Municipal – 2475-2440
Justiça Eleitoral – 148
Justiça – 1912
509 Bombeiros – 1912-731 013

Expediente

Supervisão dos Agentes de Portaria
GAC – Gerência de Atendimento ao Cliente
PROGUARU – Progresso e Desenvolvimento de Guarulhos S/A
Prefeitura de Guarulhos

Arte: Gerência da Comunicação
Impressão: Gráfica Proguaru S/A
Março/2018

Progresso e Desenvolvimento de Guarulhos

Rua Arminda de Lima, 788 - Vila Progresso - CEP 07095-010

Telefone: (11) 2475-9000

faleconosco@proguaru.com.br

www.proguaru.com.br

Gerência de Atendimento ao Cliente

Rua Arminda de Lima, 788 - Vila Progresso - CEP 07095-010

Telefone: (11) 2475-9059 / 2475-9061

gerencia.atendimento@proguaru.com.br

Supervisão dos Agentes de Portaria

agentes@proguaru.com.br



**PREFEITURA DE
GUARULHOS**

Todos nós podemos mais.

