

• Atribuições básicas do agente de portaria.....	2
• Posturas obrigatorias a um agente de portaria.....	3
• Relações humanas e atendimento ao cliente.....	3
• Habilidades do profissional de portaria.....	4
• Procedimentos gerais da função de agente de portaria.....	4
• Procedimento na passagem de serviço.....	5
• Principais deveres.....	6
• Principais proibições.....	6
• Principais sistemas de comunicações.....	8
• Técnicas de segurança em portaria.....	9
• Ações preventivas de segurança.....	9
• Referencias bibliográficas.....	11

Apresentação

O agente de portaria é um profissional que não exerce a função de vigilante armado, porém, fica sempre atento na portaria. A função de agente de portaria é de grande responsabilidade em qualquer local onde aconteça o fluxo constante de público. Ele deve apresentar-se sempre de roupa (uniforme), barba feita, cabelo bem cortado e penteado, unhas limpas e sapatos engraxados e limpos. Procurar manter o bom humor, mantendo a cordialidade, moral, e respeito independente do que venha a ouvir; e tratar todas as pessoas com igualdade.

- **Atribuições básicas do agente de portaria**
- Identificar os colaboradores da organização, consoantes normas estabelecidas;
- Recepcionar clientes, fornecedores e o público em geral, solicitando identificação, registrando dados relativos a visita, interagindo com o visitante para a autorização e prestado informações quando ao acesso até a área de destino, fazendo o registro e o encaminhamento de correspondência e encomendas;
- Observar atentamente movimento nas proximidades do posto de trabalho, adotado os procedimentos cabíveis, em caso de ocorrências suspeitas e efetuar registros de ocorrências anormais no livro para esse fim;

- Efetuar o controle de entrada e saída e realizar as vistorias em veículos quando estabelecidas pelo empregador;
- Cumprir e fazer cumprir todos os procedimentos de segurança pertinentes a sua função;

Quando previsto, monitorar através de câmeras de vídeo a circulação interno-externa da organização.

II – Posturas Obrigatórias a um Agente de Portaria

- Manter o corpo ereto ao ficar de pé ou sentado;
- Não ficar encostado, demonstrado que esta cansada;
- Não se deitar, sentar ou se debruçar sobre a mesa de trabalho;
- Estar sempre atento, mantendo atitude de observação constante;
- Não ficar balançado a cadeira quando estiver sentado;
- Não dormir ou cochilar durante o serviço;
- Não se distrair quando estiver de serviço;
- Não se envolver em fofocas;
- Não utilizar aparelhos visuais ou sonoros quando de serviço;
- Não Le revistas, jornais ou similares durante o serviço;

Não relaxar no cumprimento dos procedimentos estabelecidos

III – Relações Humanas e Atendimento ao Cliente.

O que mede as boas relações humanas de uma pessoa e a regularidade em sua conduta, segundo as regras do convívio social, revelada através dos seus gestos, de seu modo de falar, da sua maneira de se dirigir as pessoas, no seu modo de se vestir, na higiene pessoal e ate mesmo na sua fisionomia alegre e respeitosa em relação aos outros.

O publico com que o agente de portaria mantém relações humanas são:

- Publico externo – cliente, visitantes (familiares ou não), fornecedores, agentes das concessionárias de água, luz ou telefone, agentes de órgãos governamentais (polícia, bombeiro etc.), a atitude deve ser de cordialidade, educação, calma, simpatia, gentileza e presteza, pois cada pessoa possui diferenças físicas, radicais, intelectuais e sociais.
- Publico interno – todos os funcionários da organização sejam próprios ou terceirizados, ou todos os moradores do condomínio. A atitude deve ser de buscar obter a cooperação de todos na obediência às normas

estabelecidas pela administração. É importante evitar intimidade, atitudes indecorosas e gírias.

- Este público deve ser tratado com dignidade, educação, descrição, sobriedade, acatamento, reconhecimento e entendimento, lembrando sempre que os superiores e colegas erram e portam defeitos como todas as pessoas, por isso procure conhecer temperamento de cada um respeitando sua individualidade e tentando descobrir suas virtudes.

Ao se assinar um contrato de trabalho, os empregados e o empregado estabelecem entre si direitos e obrigações mútuos com objetivo de obter a satisfação das partes envolvidas.

IV – Habilidades do Profissional de Portaria.

- **Responsabilidade** – indica a pessoa que responde pelos atos praticados, cumpre com a sua palavra e seus compromissos, e assume tudo o que faz e diz.
- **Respeito** – indica a pessoa que tem sentimento de consideração e cordialidade no trato com as outras pessoas ou as coisas. É condição inseparável da dignidade humana.
- **Iniciativa** – indica a pessoa que é capaz de apresentar uma decisão diante de situações de emergência ou problemas imprevistos.
- **Presteza** – indica a pessoa que cumpre com presteza uma ordem recebida, indo ao encontro do serviço e ao cumprimento imediato do dever.
- **Entusiasmo** – indica a pessoa que tem alegria, motivação e satisfação em desempenhar determinada atividade.
- **Controle emocional** – indica a pessoa que tem a capacidade de dominar as reações psicológicas surgidas face às emoções que se apresentam diante de determinados fatos.
- **Inteligência** – indica a pessoa que tem a capacidade, maior ou menor, de entender as coisas que chegam ao seu conhecimento e adaptar-se a situações novas.
- **Lealdade** – indica a pessoa que manifesta honestidade e fidelidade no cumprimento das responsabilidades assumidas, fazendo jus a confiança que lhe é depositada.
- **Moralidade** – indica a pessoa que possui um conjunto de regras de conduta consideradas como corretas, deixando de praticar certos atos por obediência a sua consciência.

- **Urbanidade** – indica a pessoa com educação, cortesia e civilidade as pessoas, através do desenvolvimento de atitudes físicas, intelectual e moral, visando a sua melhor integração individual e social.
- **Pontualidade** – indica a pessoa que tem correta observância na execução de trabalhos e compromissos no horário programado, mostrando exatidão no cumprimento do dever.
- **Assiduidade** – indica a pessoa que desenvolve o habito de estar sempre presente onde deve estar para cumprir seus deveres.
- **Imparcialidade** – indica a pessoa que não sacrifica sua opinião a própria conveniência, nem as de outrem, fazendo julgamento desapassionado e justo dos atos e ações.

– Procedimentos Gerais da Função de Agente de Portaria

- Conhecimentos das instalações – o agente de portaria não pode se ater somente ao conhecimento detalhando do seu posto de trabalho e das dependências da portaria e adjacências. Ele deve conhecer (com o Maximo de detalhes),as particularidades de todas as dependências do condomínio ou da empresa para a tomada de eventuais providencias,tais como:identificar com rapidez as portas de acesso, as janelas pequenas,as grandes,as entradas e saídas de ar,os equipamentos de combate a incêndios existentes,as chaves elétricas,as caixas de água,etc.
- Conhecimentos das normas internas – o profundo conhecimento das normas internas do cliente se torna necessário para não comprometer a segurança do local e sua própria integridade física ou moral. Por isso, o agente de portaria deve solicitar as normas internas logo no seu primeiro dia de serviço.
- Conhecimento do quadro de pessoal – o agente de portaria deve ter em seu poder a listagem atualizada com nomes de todo o pessoal que trabalha ou que tem acesso livre ao condomínio ou a empresa em que trabalha,principalmente fora do horário normal de expediente, tais como:diretores,empregados,fornecedores,empreiteiros,concessionárias, estagiários, etc. de posse desta listagem,ficara fácil não permitir que estranhos entrem na organização e causem transtornos ao serviços.
- Listagem dos telefones de emergência – e responsabilidade do agente de portaria manter na portaria os telefones de emergência e de serviços essenciais, através de uma lista atualizada. Esta listagem deve ser bem clara, evidenciando os nomes dos responsáveis pela solução dos problemas e os horários em que devem ser acionados, durante ou fora do expediente de trabalho. A lista deve conter os seguintes números

- Hospitais e prontos-socorros mais próximos;
- Posto policial e distritos policiais mais próximos;
- Grupamentos de corpo de bombeiros;
- Líder de brigada de incêndios (caso exista);
- Síndico ou gerente geral da empresa;
- Defesa civil;
- Assistência técnica de elevadores, portões e equipamentos de segurança;
- Chaveiros 4 horas;
- empresas de manutenção em geral;
- Depósito de gás engarrafado (GLP);
- Concessionárias de água, luz e telefone;
- Farmácia mais próxima;
- Serviço de bombeiro hidráulico;

VI – Procedimentos na Passagem de Serviço

O recebimento de serviço e passagem de serviço é de muita importância, pois as ações a serem desenvolvidas vão permitir a boa continuidade do serviço. Ao chegar a seu posto, o agente de portaria deve adotar os seguintes procedimentos:

- Tomar conhecimento, através do “livro de ocorrências” e das informações verbais transmitidas por seu antecessor, das eventuais anormalidades ocorridas;
- Fazer uma inspeção geral em sua área de ação, verificando se os materiais que ficam sob sua responsabilidade encontram-se em perfeito estado de conservação;
- Adotar providências imediatas contra possíveis falhas de seu antecessor, principalmente em caso de roubo, acidente, incêndio, etc.;
- Certificar-se de que todos os aparelhos e equipamentos elétricos estão desligados, deixando ligados apenas os aparelhos que devem permanecer nessa condição;
- Verificar a segurança das portas e janelas das instalações;

- Verificar o funcionamento dos telefones e outros meios de comunicações. Em caso de rádios e celulares, verificar a carga das baterias;
- Verificar a limpeza do local, relatando no “livro de ocorrências falhas” deixadas pelo seu antecessor;
- Verificar se todas as vias de acesso aos equipamentos de combate a incêndio, estão desobstruídas, caso contrario, desimpedi-las. Não sendo possível, levar imediatamente ao conhecimento do seu superior imediato;
- Verificar o estado dos equipamentos que serão empregados em caso de incêndios como extintores e hidrante;
- Testar se for possível, todo o sistema de alarmes existente na empresa;
- Verificar a existência de toda documentação necessária ao serviço, incluindo fichas, livros, telefones de emergência, etc.;

Verificar a existência de novas ordens ou ordens particulares para o seu horário de serviço.

- Verificar o funcionamento dos telefones e outros meios de comunicações. Em caso de rádios e celulares, verificar a carga das baterias;
- Verificar a limpeza do local, relatando no “livro de ocorrências falhas” deixadas pelo seu antecessor;
- Verificar se todas as vias de acesso aos equipamentos de combate a incêndio, estão desobstruídas, caso contrario, desimpedi-las. Não sendo possível, levar imediatamente ao conhecimento do seu superior imediato;
- Verificar o estado dos equipamentos que serão empregados em caso de incêndios como extintores e hidrante;
- Testar se for possível, todo o sistema de alarmes existente na empresa;
- Verificar a existência de toda documentação necessária ao serviço, incluindo fichas, livros, telefones de emergência, etc.;
- Verificar a existência de novas ordens ou ordens particulares para o seu horário de serviço.
- Verificar o funcionamento dos telefones e outros meios de comunicações. Em caso de rádios e celulares, verificar a carga das baterias;

- Verificar a limpeza do local, relatando no “livro de ocorrências falhas” deixadas pelo seu antecessor;
- Verificar se todas as vias de acesso aos equipamentos de combate a incêndio, estão desobstruídas, caso contrario, desimpedi-las. Não sendo possível, levar imediatamente ao conhecimento do seu superior imediato;
- Verificar o estado dos equipamentos que serão empregados em caso de incêndios como extintores e hidrante;
- Testar se for possível, todo o sistema de alarmes existente na empresa;
- Verificar a existência de toda documentação necessária ao serviço, incluindo fichas, livros, telefones de emergência, etc.;
- Verificar a existência de novas ordens ou ordens particulares para o seu horário de serviço.

VII – Principais Deveres

- Conhecer e cumprir as normas de trabalho de sua empresa e clientes;
- Não deixar o seu posto de serviço desguarnecido, em nenhum momento;
- Comparecer ao trabalho no horário pactuado, e não deixa-lo antes de seu termino;
- Apresentar-se ao trabalho devidamente uniformizado, tendo as suas peças sempre limpas e em bom estado de conservação;
- Apresentar-se ao trabalho devidamente asseado, barbeado e com os cabelos aparados;
- Tratar a todos com respeito e educação;
- Manter postura no trabalho, em relação ao seu modo de andar, ficar de PE ou assentar, demonstrando seriedade e firmeza;
- Portar o crachá bem visível no uniforme, de preferência fixado junto ao bolso da camisa;
- Ser reservado e discreto em relação aos assuntos de sua empresa da empresa a qual presta serviços, como também em relação a conversas e/ou informações particulares que tome conhecimentos durante seu trabalho;
- Esta sempre atento na sua empresa para qual trabalha, quanto a movimentação de pessoas, entrada e saída de materiais, veículos e correspondências,

- Não permitir badernas e aglomerações no seu recinto de trabalho;
- Manter seu local de trabalho limpo e organizado;
- Repassar, ao seu colega de trabalho do turno posteriores ocorrências do turno, dê forma clara e objetiva sempre por escrito;
- Comunicar, com antecedência, eventuais faltas/ou atrasos ao trabalhos;
- Comunicar a sua empresa eventuais mudança de endereço residencial e estado civil, nascimento de filhos e falecimento de cônjuge e filhos;
- Comunicar a sua empresa eventuais cursos que realizou visando seu crescimento profissional.

VIII – Principais Proibições

- Deixar o seu posto de serviço desguarnecido, salvo por motivo de força maior;
- Ingerir bebida alcoólica durante o serviço, ou apresentar-se para o mesmo com sintomas embriaguez;
- Apropriar-se indevidamente de qualquer objeto, material ou equipamento da empresa ou condomínio que trabalha ou presta serviços;
- Propagar campanha político-partidária nas dependências do local de trabalho;
- Desrespeitar colegas, superiores e pessoas ligadas à empresa ou condomínio que trabalha;
- Adulterar cartões de ponto ou rasura-lo no sentido de levar vantagem;
- Espalhar boatos e/ou informações faltas, de qualquer natureza;
- Realizar pratica de comercio em seu local de trabalho;
- Utilizar seu uniforme fora do seu local de trabalho;
- Divulgar segredo ou informações confidenciais da sua empresa ou condomínio;
- Utilizar telefones no local de trabalho por motivos particulares, salvo se for por motivo de força maior;
- Distrair-se no serviço com procedimentos inadequados, tais como: leitura de revistas e jornais, assistir a TV, escutar radio, debater futebol, política e religião, etc.;
- Manifestar opiniões próprias quanto aos serviços, salvo se solicitado ou autorizado a emiti-las

- Fornecer, sem autorização, endereço ou numero de telefones de diretores e empregados da empresa que trabalha, bem como de moradores de condomínio;
- Dormir ou cochilar em serviço;
- Descumprir normas de trabalho e instruções de serviço;
- Fumar em seu local de trabalho durante o serviço.
- **IX – Principais Sistemas de Comunicações**
- Os meios de comunicações são vitais para a segurança, pois quando utilizados corretamente aumentam os níveis de proteção e eficácia em situações de emergência. Por atribuição da função, o agente de portaria esta constantemente em contato com outras pessoas e realizando atendimentos, seja com o publico interno ou com publico externo. Por isso, deve saber utilizar o telefone, o interfone e o radio transmissor.

Procedimento Para o uso dos Telefones

- Para identificar a pessoa que esta falando, diga,, "por favor,quem deseja falar?"ou "eu poderia saber seu nome, por favor?";
- Verifique o que a pessoa deseja, dizendo: "posso ajuda-lo (a)?";
- Fale no tom médio e tranquilo, procurando emitir a voz naturalmente, pausadamente e numa linguagem simples;
- Jamais grite;
- Sejam cortes sem cometer exageros;
- Seja breve ao telefone;
- Espere que o interlocutor termine de falar, sem interrompê-lo;
- Registre tudo o que for importante, anote recardo e não confie em sua memória;
- Em caso de uma pergunta demorada a uma terceira pessoa, pergunte ao seu interlocutor se ele pode esperar ou ofereça para chama-lo quando estiver com todas as informações solicitadas, dizendo: "o (a)Sr.(a) não se incomodaria de esperar um momento?"ou vou verificar sobre esse assunto e, logo em seguida,ligarei para dar o retorno para o(a)Sr.(a)";
- Garantas as informações corretas ou transfira a chamada para que, mas tenham;
- Seja atencioso e discreto;

- Evite conversas desnecessárias e brincadeiras (gozações ao telefone);

Conclua a ligação com calma e cordialidade e nunca bata o telefone no gancho; **Procedimento para o uso dos interfones**

- Alertar sobre visita;
- Transmitir mensagem aos demais funcionários;
- Controlar a entrada de pessoas;
- Tranquilizar, na falta de energia, quem porventura esteja preso no elevador;
- Transmitir alarmes e avisos em casos de incêndio;
- Enviar e/ou receber mensagem de condôminos ou funcionários.

Procedimento para o uso do equipamento de radio – transmissor

- Chamar a pessoa desejada ou atender prontamente as chamadas;
- Falar calma e pausadamente;
- Utilizar os códigos pré-estabelecidos;
- Transmitir somente o necessário;
- Utilizar-se do código “q” e o alfabeto fonético;
- Não interromper a comunicação de outro operador
- Falar apenas assuntos relacionados ao serviço;
- Segurar o rádio em posição vertical;
- Procurar áreas abertas para facilitar a transmissão;
- Manter a disciplina na rede.

- **Código Q Internacional**

- QRA – NOME DA ESTAÇÃO
- QRB – QUAL SUA DISTANCIA
- QRD – QUAL SUA LOCALIZAÇÃO
- QRL – ESTOU OCULPADO
- QRM – INTEFERENCIA DE OUTRA ESTAÇÃO
- QRN – INTEFERENCIA ATMOSFERICA OU ESTATICA
- QRQ – MANIPULE MAIS RAPIDO
- QRS – MANIPULE MAIS DEVAGAR

- QRT – VOU PARA DE TRANSMITIR
- QRU – VOCE TEM ALGO PRA MIM?
- QRV – ESTAREI A SUA DISPOSIÇÃO
- QRX – AGUARDE SUA VEZ DE TRANSMITIR
- QRY – QUANDO SERA MINHA VEZ DE TRANSMITIR?
- QRZ – QUEM CAMA-ME?
- QSJ – TAXA, DINHEIRO
- QSL – ENTERDIDO, CONFIRMADO
- QSM – REPITA A ULTIMA MENSAGEM
- QSN – ESCUTOU-ME?
- QSO – COMUNICADO, CONTACTO
- QST – COMUNICADO DE INTERRESSE GERAL
- QSZ – DEVO TRANSMITIR CADA PALAVRA OU GRUPO?
- QTA – ANULE A MENSAGEM ANTERIOR
- QTB – CONCORDO COM SUA CONTAGEM DE PALAVRAS
- QTC – MENSAGEM, NOTICIA
- QTH – LOCAL DA ESTAÇÃO
- QTR – HORAS
- QTX – SAIREI POR TEMPO INDETERMINADO
- QAP – PERMANEÇA NA ESCUTA
- **X – TECNICAS DE SEGURANÇA EM PORTARIA**
- E responsabilidade do agente de portaria auxiliar a equipe de vigilantes, porem, em alguns casos, o agente de portaria atua sozinho e tem que cumprir as atribuições referentes à proteção do patrimônio, da vida das pessoas e de sua própria vida. O agente de portaria não tem permissão legal para portar arma de fogo, portanto sua ação é exclusivamente preventiva, não cabendo a ele as funções de combater e impedir a ocorrência do sinistro. Todo o trabalho do agente de portaria deve ser voltado para evitar situações indesejadas, portanto, é necessário desenvolver seu trabalho empregando uma postura inibidora, através de suas próprias atitudes e do emprego correto dos equipamentos e procedimentos destinados a esse fim.

- **XI – Ações Preventivas de Segurança**

- Permanecer no posto de serviço, sob qualquer pretexto, até a substituição por outro agente de portaria ou até o término do horário fixado ou ainda até ser liberado;
- Orientar e informar a todas as pessoas identificadas que lhe solicitarem ajuda;
- Fiscalizar os embrulhos conduzidos por pessoas que saiam das instalações, (desde que não receba orientação contrário), solicitando que o próprio portador os mostre. jamais o agente de portaria deverá abrir, com suas mãos, qualquer volume conduzido por qualquer pessoa;
- Não permitir a entrada de qualquer pessoa sem a devida autorização, por escrito, por quem de direito e, quando se tratar de funcionário, fazer a identificação e anotar seu nome;
- Identificar todas as pessoas para entrar nas áreas sob sua responsabilidade;
- Ter conhecimento de todas as pessoas que, devido a serviço permanente ou temporário ou ainda que façam parte de equipes escaladas para outros horários, tenham a necessidade de ingressar nas instalações ou áreas sob sua vigilância;
- Não permitir aglomerações nas guaritas ou portas de entrada e saída;
- Não permitir aglomerações nas guaritas ou portas de entrada e saída;
- Não permitir que pessoas estranhas, permaneçam nas dependências das instalações, mesmo nos horários normais de expediente;
- Manter especial atenção aos locais que ofereçam maiores riscos;
- Prestar atenção a eventuais riscos de incêndio por acúmulo de lixo, estopa ou panos usados, inclusive os riscos de curto circuito nas dependências internas, devendo obrigatoriamente conhecer o local das chaves elétricas gerais do prédio;
- Investigar, imediatamente, a origem de qualquer fumaça ou odor estranho, verificando as anormalidades e tomando as medidas cabíveis;
- Informar ao seu superior as situações de risco tão logo as perceba;
- Comunicar imediatamente ao corpo de bombeiro qualquer princípio de incêndio que não possa ser debelado pelos recursos próprios existentes;
- Levar ao conhecimento do seu superior, a retirada, mudança, inutilização ou mutilação de qualquer aviso ou dispositivo de segurança existente;

-
- Controlar a entrada e saída de pessoas, prestando as informações solicitadas e encaminhando-as aos interessados, observando as normas definidas, sem, jamais, abandonar o seu posto ou ficar desatento a outras ocorrências no mesmo momento;
- Controlar a entrada e saída de veículos que deverá ser feito da seguinte forma (salvo determinação em contrário), solicitando ao motorista que permita a vistoria do veículo – solicitar ao motorista que abra o porta-luvas e o bagageiro do veículo para impedir a saída ou entrada de materiais não autorizados;
- Liberar a entrada do veículo indicado o local apropriado ao estacionamento e lhe agradecendo a cooperação;
- Comunicar imediatamente, ao seu superior, a negativa de um motorista em permitir a revista no veículo, retendo o veículo e o ocupante no local;
- Evitar considerações sobre a vistoria ou outro procedimento que distraia sua atenção;
- Proceder à vistoria com o Máximo de cortesia, mesmo em casos excepcionais, só tomando medidas mais energéticas quando determinado por quem de direito;
- Utilizar, como zelo, todos os equipamentos disponíveis ao serviço, especialmente os “equipamentos de segurança”;
- Anotar no livro de ocorrência todos os incidentes no seu horário de trabalho;
- Não executar outra tarefa quando em serviço, salvo quando determinado por escrito, realizando de forma a não abandonar seu posto de serviço;
- Utilizar, constantemente, o seu crachá funcional. a postura de autoridade e segurança do agente de portaria, durante o serviço, e um fator de inibição para a ocorrência de sinistros. dessa forma, o bom profissional devesse adotar uma postura correta que demonstre firmeza de atitude, causado uma boa impressão.

• **MANUAL COMO FAZER UMA OCORRENCIA**

- | | |
|---|------------|
| • | • EMPRESA: |
| | • POSTO: |
| | • DATA: |

• 1-RECEBIMENTO DE SERVIÇO:

- O AGENTE DE PORTARIA DEVERA INFORMAR NOME, MATRICULA E HORARIO DO A RECEBENDO O SERVIÇO ,BEM COMO SE ESTA RECEBENDO COM OU SEM ALTER

• 2-PESSOAL DE SERVIÇO:

• NOME	• MATRICULA	• Nº DO RADIO	• ASSIN
•	•	•	•
•	•	•	•

• 3-RONDA EMPRESA

• NOME	• MATRICULA	• H.ENTRADO	• H.SAI
•	•	•	•
•	•	•	•

• 4-OCORRENCIA:

- OBS:O AGENTE DE PORTARIA DEVERA UTILIZAR QUANTAS LINHAS FOREM NECE OCORRENCIA, A OCORRENCIA NÃO TERMINARA NA MESMA PAGINA

- 1-DEVERAR DEIXA UM ESPACO DE 3CM PARA INICIO DA SUA OCORRENCIA

- 2-O AGENTE DE PORATARIA DEVERA ADIANTAR SUA OCORRENCIA ATE RONDA E NO TERMINO DO SERVIÇO

- 3-NÃO DEVERA HAVER ESPAÇO EM BRANCO NOS ITENS REGISTRADOS

• 5-PASSAGEM DE SERVIÇO

- O AGENTE DE PORTARIA DEVERA INFORMAR NOME, MATRICULA E HORARIO DO A PASSANDO O SERVIÇO ,BEM COMO SE ESTA RECEBENDO COM OU SEM ALTERA

- MANAUS,AM.....DE.....DE.....

•

- **AGP/SAINDO/MAT.**
AGP/ENTRADO/MAT.

- **NUMERICO**

• 0	• NEGATIVO,NULO
• 1	• PRIMEIRO,PRIMO
• 2	• SEGUNDO
• 3	• TERCEIRO
• 4	• QUARTO
• 5	• QUINTO
• 6	• SEXTO,MEIA DUZIA
• 7	• SETIMO
• 8	• OITAVO
• 9	• NONO
• CODIGO DE OCORRENCIA	
• 1	• FURTO
• 2	• ELEMENTO SUSPEITO
• 3	• AGRESSAO
• 4	• DOENTE MENTAL
• 5	• DESORDEM
• 13	• DISTRI.
• 14	• VAZAM
• 18	• SOLICIT
• 21	• DISPAR
• 22	• USO DE

• 6	• SOCORRO DE EMERGENCIA	• 23	• LUZES
• 7	• ELEMENTO EMBRIAGADO	• 24	• GAYS L
• 8	• ATENTADO AO PUDOR	• 26	• ESCAD
• 9	• LOJA FECHADA	•	•
• 12	• FOTOGRAFIA,PESQUISA	•	•

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRADE, José Helder de Souza. Administração de Conflitos e Problemas em Segurança Privada. Rio de Janeiro: Editora Ciência Moderna Ltda, 2011.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DOS CURSOS DE FORMAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO DE VIGILANTES. Manual do Vigilante, Curso de Formação. São Paulo: ABCFAV/DPF, 2007. 147 p.

BRASILIANO, Antonio Celso Ribeiro; OLIVEIRA, Lucas Roberto Blanco de, Manual de Planejamento Tático e Técnico Em Segurança Empresarial. São Paulo: Sicurezza, 2003.

BRASIL, Corpo de Bombeiros. Manual de Tecnologia e Maneabilidade de Incêndio – Sistema Digital de Apoio a Instrução – SIDAI; versão 1.0. Rio de Janeiro, 2000.

BRASIL, Corpo de Bombeiros. Código de Segurança Contra Incêndio de Pânico, Decreto n.º 897 de 21 de Julho de 1976. Rio de Janeiro, 1976.

BRASIL, Corpo de Bombeiros. Manual Básico. Rio de Janeiro. Corpo de Bombeiros do Estado do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 1996.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado, 1988. Disponível em: . Acesso em 12 de mai. 2016.

BRASIL. Lei nº 7.102, de 20 de junho de 1983. Dispõe sobre segurança para estabelecimentos financeiros, estabelece normas para constituição e funcionamento das empresas particulares que exploram serviços de vigilância e de transporte de valores, e dá outras providências. Disponível em: . Acesso em 12 de mai. 2016. BRASIL. DECRETO-LEI n.º 5.452, de 1º de maio de 1943. Aprova a Consolidação das Leis do Trabalho. Disponível em: , Acesso em de 12 de mai. 2016.

BRASIL. DECRETO-LEI n.º 5.452, de 1º de maio de 1943. Aprova a Consolidação das Leis do Trabalho. Disponível em: , Acesso em de 12 de mai. 2016.

PEDAGOGIA AO PÉ DA LETRA. Comunicação Verbal e Não-Verbal. Disponível em: . Acesso em 23 de abr. 2016. em:

PORTAL ELETRICISTA. Sistema de proteção contra descargas atmosféricas. Disponível . Acesso em 12 de mai. 2106.

PORTAL IG, Saúde. Estado de Choque. Disponível em: Acesso em 12 de mai. 2016. PORTAL IG, Saúde. Hemorragia. Disponível em: <http://saude.ig.com.br/minhasaude/primeirossocorros/hemorragia/ref1237829377504.html>>. Acesso em 13 de mai. 2016.

PRIMEIROS SOCORROS. Queimaduras. Disponível em: . Acesso em 13 de mai. 2016.

SANTOS, Marco Aurélio da Silva. Condução, Convecção e Irradiação. Disponível em: . Acesso em 12 de mai. 2016.