	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO **POP**	**POP**	**004**
		Versão	**001/2025**
Nome do Processo:	Palácio de Cristal.		
1) Objetivo:	Padronizar o atendimento e a manutenção do Palácio de Cristal para garantir um bom funcionamento e a satisfação dos associados.	**Indicador Estratégico (opcional):**	
Departamento Responsável:	Departamento de Esportes.		
Responsável	Supervisor de Quadras.		
Serviço:	Mantenção e garantia do funcionamento das quadras.		
Executante:	Auxiliares de Serviços Gerais.		
Resultados esperados:	Manter as quadras e ginásio em condições de uso.		
Periodicidade:	Diariamente.		
Monitoramento:	Supervisores de Esporte.		
Recursos Necessários:	Materiais das modalidades esportivas do ginásio e de manutenção da modalidade.		

Descrição do Serviço:

1. Abertura do Ginásio Palácio de Cristal:

- **Horário:**
  - Segunda a sexta-feira: 07h00
  - Sábado: 07h30
  - Domingo: 08h00 (Somente quando tiver evento).
- **Procedimento:**
  - Recolher as chaves do ginásio na portaria.
  - Verificar as condições gerais do ginásio (iluminação, ventilação, segurança).
  - Abrir as portas de acesso para os usuários.
  - Ligar a iluminação principal do ginásio quando utilizada para treinamento, evento ou competição.
  - Verificar se os banheiros e vestiários estão em condições de uso (limpeza básica, funcionamento de torneiras e vasos).

2. Limpeza da Quadra:

- **Horário:** 07h30 (manhã)
- **Horário:** 13h00 (tarde)
- **Procedimento:**
  - Realizar a limpeza da quadra do Palácio, incluindo:
    - Retirar lixos e objetos estranhos da quadra.
    - Varrer a quadra e passar pano: 07h30 (turno da manhã) e 13h00 (turno da tarde).
    - Passar pano na quadra de treinamento quando utilizada.
    - Verificar as condições da rede e das linhas demarcatórias.

3. Horário do Café:

- **Horário:** 07h50 até 08h15
- **Responsabilidade:** O próprio funcionário é responsável por sua pausa.

- **Procedimento:**
    - Realizar a pausa para o café, respeitando o horário estabelecido.
    - Manter a organização e limpeza da área utilizada para o café.

4. Limpeza do Setor Após o Café:

- **Horário:** Imediatamente após o término do horário do café.
- **Procedimento:**
    - Limpar a área utilizada para o café, recolhendo copos, embalagens e outros resíduos.

5. Verificar Material na Quadra (Noite Anterior):

- **Horário:** Após a abertura do ginásio.
- **Procedimento:**
    - Verificar todas as quadras para garantir que não restou nenhum material de treino ou objetos esquecidos da noite anterior.
    - Recolher e guardar qualquer material encontrado em local apropriado.

6. Limpeza da Arquibancada:

- **Horário:** Sempre antes e após jogos.
- **Procedimento:**
    - Limpar a arquibancada, removendo lixos, embalagens e outros detritos deixados pelos espectadores.

8. Horário do Almoço/Jantar:

- **Horário:** 13h00 às 14h00 e 19h00 às 20h00
- **Procedimento:**
    - Realizar a pausa para o almoço, respeitando o horário estabelecido.

9. Atendimento a Sócios:

- **Horário:** 13h00 às 22h00.
- **Procedimento:**
    - Manter uma postura cordial e profissional (evitar o uso de celulares, gírias ou apelidos).
    - Auxiliar os sócios com informações sobre o uso do ginásio e suas dependências.
    - Realizar o empréstimo de bolas e demais materiais esportivos disponíveis sempre mediante a apresentação de carterinha, registrando a entrega e devolução.
    - Solucionar dúvidas e reclamações dos sócios de forma educada e eficiente, encaminhando para o responsável quando necessário.

10. Atendimento aos Professores:

- **Horário:** 13h20 às 22h00
- **Procedimento:**
    - Auxiliar os professores com os materiais necessários para aulas:
        - Bolas sempre calibradas.
        - Uniformes e coletes organizados.
        - Diponibilizar materiais esportivos como cones, tartarugas e birutas.
        - Verificar e ajustar a altura das redes conforme necessidade.

- Prestar suporte em relação à organização dos treinos e uso das quadras.

11. Fechamento do Ginásio:

- **Horário Segunda a Sexta:** 22h00
- **Horário Sábado:** 12h00
- **Procedimento:**
  - Orientar os associados sobre o horário de encerramento e:
    - Garantir que todo o material de treino seja organizado e guardado em seus respectivos locais.
    - Verificar se todas as salas de uso estão fechadas.
    - Apagar as luzes dos ginásios.
    - Fechar todas as portas de acesso ao ginásio.
    - Devolver as chaves do ginásio na portaria.

12. Procedimentos Específicos para Dias de Eventos e Competições:

- **Isolamento de Áreas:**
  - Utilizar fitas de isolamento para delimitar áreas de acesso restrito a participantes, organização e imprensa, conforme o planejamento do evento.
  - Sinalizar claramente as áreas restritas para evitar o trânsito de pessoas não autorizadas.
- **Controle acessando o clube (Portas Superiores):**
  - Manter as portas superiores do ginásio fechadas durante o evento, garantindo a segurança e o controle do fluxo de pessoas.
  - Certificar-se de que as portas não estejam trancadas, permitindo a utilização como saídas de emergência, conforme as normas de segurança.
- **Controle de Acesso ao P2:**
  - Proibir a entrada de carros no P2 (estacionamento superior) sem autorização prévia da organização do evento.
  - Comunicar claramente a restrição de acesso aos porteiros e seguranças.
- **Cuidado com a Rede de Proteção:**
  - Verificar e garantir que a rede de proteção do ginásio esteja em perfeitas condições para o evento, prevenindo acidentes com bolas ou outros objetos.
  - Reforçar a fixação da rede, se necessário, para suportar o impacto de bolas em alta velocidade.
- **Preparação Antecipada:**
  - Realizar um planejamento detalhado com antecedência, listando todos os recursos necessários para o evento (equipamentos esportivos específicos, mesas, cadeiras, sistema de som, placar eletrônico, etc.).
  - Preparar e organizar todo o material necessário no dia anterior ou com a maior antecedência possível, evitando contratempos de última hora.
  - Verificar a disponibilidade e o funcionamento dos equipamentos, realizando testes prévios.
  - Organizar o espaço do ginásio de acordo com o layout planejado para o evento (áreas de competição, público, imprensa, etc.).
  - Coordenar com outros setores (segurança, limpeza, etc.) para garantir o suporte necessário durante o evento.

Observação:	**1. Manutenção Preventiva:** • Realizar inspeções periódicas nos equipamentos esportivos (tabelas de basquete, traves de futebol, redes de vôlei, etc.) para identificar e corrigir possíveis problemas antes que causem acidentes ou interrupções nas atividades. • Verificar o estado do piso das quadras, buscando por rachaduras, desníveis ou outras irregularidades que possam comprometer a segurança dos usuários. • Programar a manutenção preventiva dos sistemas de iluminação e ventilação do ginásio, garantindo o bom funcionamento e o conforto dos usuários. **2. Segurança dos Usuários:** • Sempre estar atento acidentes e encaminhar imediatamente ao departamento médico para atendimento e primeiros socorros. • Sinalizar adequadamente as áreas de risco no ginásio, como piso molhado, saídas de emergência e áreas de manutenção. • Monitorar o comportamento dos usuários, intervindo em situações que possam colocar em risco a segurança de outros ou danificar as instalações. **3. Limpeza e Organização:** • Estabelecer um cronograma de limpeza detalhado, especificando a frequência e os procedimentos para cada área do ginásio (quadras, arquibancadas, vestiários, banheiros, etc.). • Definir os locais adequados para o armazenamento de equipamentos esportivos e materiais de limpeza, garantindo a organização e a segurança do ginásio. • Incentivar os usuários a colaborarem com a limpeza e organização do ginásio, descartando o lixo em locais apropriados e zelando pelo patrimônio. **4. Comunicação:** • Utilizar canais de comunicação eficazes para informar os usuários sobre o funcionamento do ginásio, os horários de funcionamento, as regras de uso e outras informações relevantes. • Estabelecer um sistema de registro de ocorrências e reclamações, garantindo que os problemas sejam tratados de forma eficiente e que os usuários recebam um retorno adequado.

Elaborado por:	**Aprovado por:**		**Data da Aprovação:**
Luan Carpenter Supervisor de Esportes	Marisa G. Krieger Diretora de Esporte	Sergio Cooper de Almeida Ten Cel Presidente do CMP	