

## **MANUAL DE PORTARIA**

### **ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES**

1. Utilizar corretamente o uniforme;
2. Zelar pela segurança do edifício, de seus ocupantes e demais pessoas que frequentam o mesmo;
3. É permitida apenas a presença do porteiro na guarita;
4. Distribuir correspondências;
5. Manter bom relacionamento com os ocupantes e os condôminos do edifício;
6. Transmitir as ordens emanadas dos seus superiores hierárquicos;
7. O fechamento das portas de vidro, quando estes tiverem;
8. Comunicar ao síndico ou à Empresa Administradora quaisquer irregularidades ocorridas no edifício;
9. Ser dedicado ao edifício como se fosse propriedade sua;
10. Não permitir crianças em locais impróprios;
11. Dar cumprimentos às ordens estabelecidas no regulamento interno, fazendo com que os ocupantes do edifício às obedeçam;
12. Acompanhar mudanças que chegarem ou saírem do edifício, de modo a preservar as instalações de modo a preservar as instalações do mesmo;
13. O posicionamento dos carrinhos de compras em seus devidos lugares;
14. Proceder à irrigação (aguar) dos jardins, conforme as normas estabelecidas pelo edifício;

15. Proibido aglomeração na entrada e no saguão do edifício;

16. Ter a seu cargo de um modo geral, todos os serviços de interesse geral do edifício, excluindo-se os de competência dos administradores dos edifícios.

### **CARACTERISTICAS DE COMPORTAMENTO PROFISSIONAL**

1. Ser cortês e atencioso;
2. Saber ouvir os outros;
3. Ser solícito para com todos (tratar bem as crianças, moradores e empregados);
4. Apresentar-se sempre bem humorado, sem ser inconveniente, limpo, barbeado e uniformizado;
5. Observar postura condizente com o cargo, mantendo-se em posição decente;
6. Manter harmonia coletiva dentro do edifício;
7. Evitar conversas desnecessárias ou comentários que não digam respeito as suas tarefas;
8. Manter o máximo de discrição perante os seus subordinados, tratando-os dignamente, mas sem liberdade excessiva;
9. Ter iniciativa;
10. Capacidade de organização;
11. Boa harmonia.

### **SUGESTOES PARA MELHORAR A CAPACIDADE DE COMUNICACAO**

1. Conhecer o nome dos moradores do edifício;
2. Anotar recados em livro apropriado, evitando confiar somente na memória;
3. Sempre que deixar um recado por escrito, escrever com letra legível, procurando ser mais objetivo possível;
4. Evitar chamar os outros com expressões familiares do tipo: "tio", "tia", "vô", "vó", etc...;
5. Evitar o uso de gíria

### **CUIDADOS AO ASSUMIR OPOSTO**

1. Chegar pelo menos 15 minutos antes do seu horário;
2. Verificar se a portaria está em ordem e limpa;
3. Verificar o funcionamento dos portões automáticos;
4. Verificar arquivos, livros, canetas e demais objetos pertencentes à portaria;
5. Verificar se há recados para serem entregues;
6. Verificar o quadro de chaves, deixando-o sempre em ordem;
7. Verificar com seu antecessor se há visitas em algum apartamento ou algum técnico especializado prestando serviços no prédio, etc

### **CUIDADOS PARA MANTER A SEGURANÇA**

#### ***Manter constante vigilância sobre:***

1. Entrada de estranhos;
2. Recebimento de pacotes;
3. Falsos técnicos;
4. Movimentações estranhas;
5. Horários de visitas;
6. Horário de abrir e fechar as portas;
7. Controle do quadro de chaves;

### **SISTEMA DE ELEVADORES**

O sistema de elevadores é constituído de:

- Elevador;
- Casa de máquinas;
- Poço do elevador;
- Cabos;
- Roldanas;
- Correntes.

## **CUIDADOS Á SEREM OBSERVADOS**

Manter a casa de máquinas:- Permanentemente trancada. Permitir seu acesso somente a pessoas autorizadas; manter a chave em lugar prontamente acessível.

Informar com rapidez irregularidades ou paralisações do elevador; Desligar o elevador, qualquer que seja a irregularidade ao fazer o pedido de assistência; Proibir o transporte excessivo de peso. Exigir identificação do funcionário da firma de manutenção.

## **RECOMENDAÇÕES**

Não permitir a entrada de visitantes sem autorização do morador e sempre anotar no livro de visitas, já no caso de prestadores de serviço confirmar com o condômino e anotar no livro de registro de entradas/saída todos dos dados que se fizerem necessários devendo sempre observar qual a empresa, se está uniformizado, se esta portando crachá ou apresentar documento com foto; As encomendas que chegarem para os condôminos devem permanecer na portaria (não deverão ser recebidas direto no apartamento). Para serem retiradas posteriormente;

Solicitar a presença na portaria de um dos moradores do apartamento, quando da entrega de encomendas (flores, pizzas, presentes, etc.); Nunca abrir os portões da garagem sem antes identificar devidamente o motorista e o veículo e cuidado na aberturados portões nos horários de limpeza, remoção de lixo e dias de mudança; Não fornecer informações de ordem particular com referência a os moradores do prédio; Quando algum interessado desejar visitar um imóvel (para alugar ou comprar), não permitir sua entrada sem antes anotar no livro de entrada/saída (além de estar acompanhado de um corretor); Não se

deixar intimidar por visitas arrogantes, por medo de criar atrito com moradores, autorizando sua entrada sem fazer uma consulta pelo interfone; Quando houver uma visita na entrada do edifício, não abrir as portas para condôminos que eventualmente estejam chegando, sem antes proceder à devida identificação; Jamais pedir ao morador lanche, almoço, jantar etc. ;

Evitar que os funcionários do edifício comentem particularidades sobre os hábitos ou bens de moradores, frequentadores e visitantes; Não permitir aglomerações no hall de entrada, saguão e portaria do edifício; Estabelecer normas de segurança; Manter cadastro de fornecedores do condomínio; Manter forte iluminação nas áreas frontais, corredores, garagens e em todos os pontos considerados críticos; Saber manusear a central de interfone como transferir ligações da portaria para os apartamentos, enlace entre apartamentos e para outras áreas em específico; O telefone é considerado comercial, então seja objetivos nas ligações; Obedecer fielmente às normas estabelecidas pela empresa, como também as normas internas do posto de trabalho; Atender com educação os condôminos e visitantes, dando-lhes as informações solicitadas e auxiliando-os sempre que possível; Saber como socorrer um morador/visitante quando elevador apresentar defeito (aplicar apenas em caso de emergência e se a empresa responsável pela manutenção dos elevadores e normas internas do condomínio permitir); Não e permitido o uso de garagens por terceiros, mesmo sendo morador ou visitante, só o proprietário poderá autorizar e jamais esquecer de relatar no livro de ocorrências. No caso de apartamento vazio (alugar ou vender) quem poderá passara informação é apenas o responsável pelo condomínio; Verificar normas internas do condomínio para sistema de iluminação; Providenciar a distribuição da correspondência aos apartamentos, se possuir correspondência que deve ser protocolada entregar ao respectivo destinatário, sempre de uma forma discreta; Fiscalizar o uso dos elevadores social e de serviço. O elevador de serviço deve ser usado por prestadores de serviços, transporte de materiais, mudanças, recolhimento do lixo e carrinho de compras; Não abandonar o edifício sob nenhum pretexto, durante seu horário de serviço, para atender a

assuntos que não se relacionem com o mesmo. No caso de necessidade absoluta, deixar sempre alguém na portaria, evitando que esta fique abandonada, informando ao zelador e a empresa ou ao seu substituto temporário para onde vai e quanto tempo ficará ausente; No condomínio todos são tratados por Senhor e Senhora, de 15 a 115 anos. Se a pessoa não gostar deste tratamento ela lhe informara; Levar ao conhecimento da empresa todas as irregularidades de que tome conhecimento e sempre anotar no livro de ocorrências; Manter sob severa vigilância as áreas externas, portões e a garagens; Não é permitido o agrupamento de pessoas, moradores e estranhos, na portaria do edifício; Em caso de qualquer emergência, chamar o síndico ou a administradora, que auxiliara nas providências necessárias; Não informar ao visitante mesmo morador se algum morador se encontra no condomínio, afinal você não sabe se ele quer o receber (dizer sempre que ira verificar); Nunca repetir o nome do morador quando ele atender o interfone, este poderá não querer receber o visitante (pode ser irmão, pai, sogra, cunhado, etc. É sempre bom certificar); Não trocar de escala com o seu colega sem a autorização da empresa ou supervisor; Não é tolerado pela empresa faltas não justificada do colaborador.

## **GUIA DE SEGURANÇA**

A maior parte das invasões a condomínios se dá pela portaria de pedestre, por falta de procedimentos corretos de segurança dos porteiros. Por isso, seu treinamento adequado é fundamental. Ao atender visitantes, o portão somente pode ser aberto após: Avisar o morador e obter sua autorização; Na duvida, solicitar ao morador para vir identificar tal visitante, mantendo-o ainda do lado de fora. No caso de entrega de encomendas: Avisar o condômino e solicitar a presença na portaria; Na ausência do condomínio, receber e guardar para, posteriormente, ser retirado por um morador ou entregue por um

funcionário; Jamais permita que o entregador leve pessoalmente a encomenda. Prestadores de serviços: Avisar o condômino e só abrir a porta mediante autorização do morador; Depois que entrar pedir crachá com foto e anotar os dados de seus documentos; Se for prestador de serviço para o condomínio, só abrir a porta depois de autorizado pelo solicitante do serviço; Também deve se pedir o crachá e anotar os dados. Em caso de obras no condomínio, só permitir o acesso de funcionários listados pela empreiteira, portando crachá com foto. Em caso de duvida, chamar o síndico ou zelador. Nos horários de limpeza e recolhimento de lixo, manter as entradas do edifício fechadas. Na entrada ou saída de pessoas do condomínio, somente abrir o portão após verificar se não há suspeitos próximos. Não devem aceitar guarda de chaves dos apartamentos ou dos automóveis dos moradores. Ter uma lista acessível de telefones de emergência. Ex.: numero da delegacia mais próxima, bombeiros, pronto socorro, conservadora dos elevadores, etc. Não comentar sobre a vida pessoal dos condôminos, como horários em que podem ser encontrados e outras informações, como: numero de telefone residencial, celular, etc...

## ***DISFARCES DOS LADROES***

### ***I Disfarce***

**O disfarce:** Funcionário de concessionária de serviços públicos: água, energia elétrica, telefone, gás, correio.

**Como entram:** Alegam ter de fazer reparos dentro de alguns apartamentos, ou no caso do carteiro, ter de entregar em mãos determinada correspondência.

**Como evitar:** Pedir crachá com foto. Não permitir a entrada no condomínio, se o serviço não foi solicitado pelo morador.

### ***II Disfarce***

**O disfarce:** Amigos de moradores.

**Como entram:** Geralmente em dupla, bem vestido, ou de bermuda e tênis ou sandálias. Invadem o prédio e levam o produto do furto em uma mochila ou maleta.

**Como evitar:** O porteiro tem de estar atento e conhecer os moradores do prédio. Não abrir o portão para estranhos antes de obter autorização do condomínio.

### ***III Disfarce***

**O disfarce:** O bem vestido.

**Como entram:** Homem de terno entra a pé pela entrada de pedestre ou pela garagem, quando um morador chegava com seu carro. O porteiro não desconfia de nada porque o homem está bem vestido. Logo em seguida é rendido pelo invasor, que obriga a abrir o portão para seus comparsas.

**Como evitar:** Não mudar o procedimento de segurança de acordo com as vestimentas das pessoas ou aparência de status social.

### ***IV Disfarce***

**O disfarce:** O conhecido.

**Como entram:** Aproveita-se da entrada de uma pessoa no prédio para "pegar uma carona" no portão aberto dos pedestres. Para não despertar suspeitas, diz alguma coisa para a pessoa que está entrando, parecendo ao porteiro que ambos se conhecem.

**Como evitar:** Outra vez, vale a atenção do porteiro. Se ficar na dúvida se conhece ou não a pessoa que entrou, deve abordá-la e perguntar para que apartamento se dirige

### ***V Disfarce***



**O disfarce:** Funcionário de instituição de caridade.

**Como entram:** Caso relatado no Rio. O ladrão tinha uma lista com pessoas que frequentemente faziam doações a instituição, e anunciou o apartamento e o nome de uma senhora que queria "visitar". A condômina autorizou a entrada e foi assaltada.

**Como evitar:** Confirmar se o morador requisitou a presença do funcionário. Se não, não permitir a entrada, mesmo que o morador autorize.

### ***VI Disfarce***

**O disfarce:** Corretor de imóveis.

**Como entram:** Bem vestido, em geral num grupo de dois ou três, apresenta-se como corretor de imóveis e diz que vai visitar determinado apartamento.

**Como evitar:** Confirmar se o morador requisitou a presença do corretor. Se não, não permitir a entrada, mesmo que o morador permita.

**Alerta aos porteiros:**

Não deixar desconhecidos entrarem, mesmo que estejam "bem vestidos."

### ***VII Disfarce***

**O disfarce:** "Dona Maria".

**Como entram:** Apresenta-se na portaria e diz que vai ao apartamento da Dona Maria. Como é um nome muito comum, alguns porteiros têm caído no golpe.



**Como evitar:** Só permitir a entrada depois de autorizado pelo morador.

### ***VIII Disfarce***

**O disfarce:** Entregador de encomendas (pizza, flores, cesta de café da manhã e outros)

**Como entram:** De dois modos: 1-Diz que vai subir em determinado apartamento para entregar; 2-Chama o condômino ou um empregado seu para receber, e o rende assim que a porta é aberta.

**Como evitar:** Não permitir a subida de entregadores às unidades, em nenhuma hipótese. Antes de abrir o portão para receber a encomenda, o porteiro deve confirmar se o respectivo condômino a aguarda. No caso de flores e presente surpresa, o melhor é que o próprio receba.

Esperamos que estas informações tenham sido úteis para execução de seu trabalho e seu aprimoramento profissional.

**DEPARTAMENTO OPERACIONAL**