



atende
portaria

Um novo jeito de fazer portaria



Portaria Presencial Tradicional versus Portaria Remota



E-book



atendeportaria.com.br



O que significa ***Segurança Condominial*** para você?

Se puder responder depois de ler esse nosso e-book, uma compilação sucinta e prática feita por especialistas que acompanham muito de perto a evolução desse assunto.

A portaria é provavelmente a área física mais importante do seu condomínio. Por ela transitam moradores, visitantes e prestadores de serviço, fontes relevantes de riscos de segurança, insatisfações e claro, de despesas condominiais.

Nosso e-book lhe propõe acessar as experiências mais recentes, entender e pensar a sua Portaria de maneira mais estratégica, alinhada com as necessidades de moradores e proprietários. Enfim, informações compartilhadas para você poder decidir o modelo para seu condomínio com maior embasamento técnico.



PORTARIA PRESENCIAL TRADICIONAL

Independente se funcionários próprios ou terceirizados, se você tem porteiros presenciais reconhecendo visualmente as pessoas para decidir abrir ou não o portão do seu condomínio, você já está mais vulnerável pelo risco de “erro humano” e pela possibilidade de um invasor ter “acesso físico à portaria”. Enfim, por mais treinados, capacitados e temporariamente blindados que seus porteiros estejam, o risco da Portaria Presencial é bem real, e facilmente mensurável a partir de medições e auditorias locais de segurança.

Pessoas constantemente ligando para a portaria, entrando e saindo no condomínio, entregando e retirando encomendas, moradores pedindo ajuda na entrada (com crianças, malas, compras, porta do elevador, garagem do prédio, etc), carros buzinando para abrir a garagem, porteiros chamando o fornecedor de serviços de manutenção, ... e tudo acontecendo ao mesmo tempo, pressionando a portaria. E o risco nas trocas de turno entre os porteiros, então? Assim fica fácil concordar que a Portaria é muito importante e demanda atenção!

Pela proximidade física é normal que moradores, visitantes e prestadores de serviços mais regulares conversem com os porteiros, compartilhem suas rotinas e desenvolvam certa proximidade. O fato é que essas conversas distraem e atrapalham o trabalho da Portaria Presencial, e até expõe informações do condomínio que podem ser indevidamente exploradas.



Apesar da nossa geral simpatia pelos “bons porteiros” é importante se fazer uma análise profissional da segurança no seu condomínio e aceitar que o “risco porteiro” realmente existe; e que é ainda maior nos condomínios sem um controle de acesso informatizado, sem o monitoramento por CFTV, sem clausuras nas entradas de pedestre e garagem, sem baterias ou gerador para falta de energia elétrica, com problemas de manutenção, e claro, em caso de porteiros com alto absenteísmo e rotatividade.

Já contou quantas vezes você chegou tarde ou saiu cedo e pegou seu porteiro dormindo? O fato é que esse profissional passa horas sozinho, à disposição na Portaria, eventualmente distraído com seu celular, escutando rádio, vendo TV, lendo, etc, ... e praticamente sem fazer nada na maior parte do tempo. É claro que essa ociosidade toda dá muito sono em qualquer ser humano normal.

O caso abaixo aconteceu em um condomínio em São Paulo com Portaria Presencial Terceirizada. A empresa contratada, vasculhando os perfis de seus colaboradores na rede social, encontrou publicação do porteiro em que ele tirava selfies na frente de carros de luxo, referenciava a localização do condomínio e colocava comentários do tipo “Ainda vou ter um desses, amo meu trabalho”. É óbvio que a empresa orientou e o funcionário a removeu as publicações, mas o fato é que a atitude desse porteiro gerou um risco adicional e insegurança.

Outra situação similar aconteceu em um condomínio onde moravam algumas celebridades no Rio de Janeiro. Neste caso o porteiro era morador de comunidade próxima e postava fotos uniformizado no hall com alguns dos seus “amigos” famosos.

Várias reportagens de TV e YouTube falam sobre segurança em condomínios e a facilidade de se invadir explorando as naturais vulnerabilidades da Portaria Presencial Tradicional.

No final do e-book disponibilizamos alguns links com exemplos representativos para você melhor tangibilizar o “risco Porteiro”.

O intuito desse nosso e-book não foi criticar e muito menos tentar acabar com a profissão de porteiro, mas sim evidenciar as vulnerabilidades da Portaria e apontar a necessidade de se investir recursos financeiros e humanos adequados para garantir minimamente sua segurança e comodidade.



A seguir apresentamos **10 pontos** que consideramos relevantes para que a sua Portaria possa funcionar bem:

1

Riscos bem identificados: o adequado mapeamento e priorização dos riscos de segurança do condomínio determinarão o montante e sequência de ações e investimentos necessários;

2

Investimentos bem executados: o adequado planejamento, projeto e execução dos investimentos em infraestrutura física (portões, clausuras, banheiro, blindagem), em tecnologia de controle de acesso e monitoramento, alarmes, etc;

3

Regras bem definidas: normas claras de segurança devidamente aprovadas e comunicadas pelo condomínio vão reduzir o espaço para interferências indesejadas por parte de moradores, e garantir uma linha mestra de atuação clara para porteiros e representantes do condomínio;

4

Profissionais bem qualificados: os porteiros precisam ser muito bem treinados em procedimentos e comportamentos, conhecer todas as regras de segurança do condomínio, cumprir e saber demandar o mesmo por parte dos moradores, visitantes e prestadores de serviços, e saber escalar os eventuais conflitos de acordo com as regras acima;

5

Disciplina e solução de conflitos adequados: administradora, síndicos e membros do conselho diretivo precisam estar devidamente preparados (inclusive legalmente) para apoiar a Portaria no sentido de reforçar o adequado cumprimento dos procedimentos de segurança do condomínio, em especial na caracterização e solução de eventuais conflitos com moradores, visitantes e prestadores de serviços nos aspectos de segurança

6

Manter a portaria isolada: esse é, infelizmente, um vício comum, onde os porteiros não devem permitir que moradores e visitantes adentrem o seu ambiente protegido, mas se acontecer devem ser passíveis de advertência e, se persistirem, até de desligamento;

7

Manter o porteiro na portaria: outra vício comum é se desviar o porteiro da sua função para ajudar os condôminos (com crianças, malas, compras, porta do elevador, portões do prédio, manobra de carro na garagem, etc), comodidades essas que comprometem e expõe a segurança do condomínio, mesmo que momentaneamente, e por isso devem ser comportamentos bloqueados pelas regras de segurança;

8

Manter o foco dos porteiros: outro hábito corriqueiro dentro de portarias, especialmente em prédios mais antigos, é se permitir o uso de televisão, rádio e celular na portaria. Esse tipo de "passatempo" acaba por desfocar os porteiros das suas funções de controle de acesso;

9

Isentar a portaria de recebimentos e entregas: no momento em que o porteiro abandona a Portaria protegida para receber ou entregar as correspondências, o condomínio se torna imediatamente vulnerável. Vários especialistas em segurança recomendam fortemente que essa função seja executada pela zeladoria do condomínio e que essas entradas e retiradas não fiquem guardadas na portaria;

10

Limitar a entrada de visitantes pela garagem: um risco considerável de segurança é permitir que visitantes acompanhem os moradores no carro pela garagem, pelo menos não sem um reconhecimento por parte dos mesmos na clausura, por isso recomendamos a infraestrutura tecnológica adequada para viabilizar esse procedimento;

Conclusão: obviamente que a Portaria Presencial Tradicional pode funcionar bem apesar dos seus riscos naturais. Para isso, além dos 10 pontos acima, nossa recomendação é que o condomínio limite fortemente essas "aparente facilidades" que na verdade representam desvios de operação da Portaria e até da função do porteiro, pois estes eventos abrem vulnerabilidades momentâneas que, se exploradas como oportunidades de invasão do condomínio, podem transformar um risco técnico em uma infeliz ocorrência real.

PORTARIA REMOTA

A Portaria Remota vem sendo desenvolvida e aprimorada há vários anos, alavancada principalmente no crescente desenvolvimento das tecnologias de monitoramento, controle e gestão de acessos, e no melhor entendimento da necessidade de investimentos em infraestrutura, procedimentos e principalmente da gestão da mudança no sentido de transicionar de forma planejada e sustentável, garantindo a estabilidade e poder-se continuamente melhorar a experiência de todos os públicos afetados (porteiros, zeladores, moradores, administradoras, visitantes e prestadores de serviços).

As imagens do condomínio controlado remotamente por desconhecidos, de moradores e visitantes enfrentando dificuldades com tecnologia, e dos porteiros dispensados do dia-para-noite ainda representam temores comuns, mesmo que a portaria remota venha sendo cada vez mais adotada e os casos de sucesso proliferam. Muitos ainda sentem desconforto quando ouvem falar em portaria remota por experiências ruins que tiveram ou ouviram falar.

Segundo especialistas esse é um medo provocado por “más experiências” decorrentes de iniciativas que visaram reduzir, a qualquer custo e forma, as despesas com a manutenção e funcionamento da Portaria. Ainda segundo os mesmos, hoje uma empresa profissional de portaria remota atua de ponta-a-ponta no gerenciamento das mudanças, entendendo as características de todos os grupos impactados e criando alívios para que essa mudança aconteça de forma planejada, harmônica e sustentável. Na perspectiva do especialista há necessidade e várias formas de se apoiar ativamente a transição e/ou até re-capacitar esses profissionais para funções de maior valor.





atende
portaria

Portaria Remota



No que diz respeito ao uso da tecnologia de portaria, na ânsia de vender equipamentos de vigilância e controle de acesso, algumas empresas dão ênfase exagerada nesse quesito e acabam negligenciando os aspectos humanos. Nesse sentido é muito importante que o condomínio pesquise e escolha equipamentos que tragam conforto e comodidade aos moradores, que sejam flexíveis e sem amarras que limitem a evolução futura do condomínio.

Ao invés de instalar uma parafernália de equipamentos no condomínio, o ideal é começar pelo que melhor se adapta ao perfil dos moradores. Enfim, ninguém precisa ter medo da Portaria Remota, pois quando implantada com inteligência, ela traz mais segurança e economia para o Condomínio.

A Portaria Remota, diferentemente da Portaria Presencial Tradicional, além de bem mais segura apresenta um substancial retorno financeiro. Para se conhecer o potencial de economia, é necessário se levantar o histórico real dos gastos (despesas e investimentos) do condomínio relacionados ao funcionamento da Portaria e a Segurança. O interessante é que muitos condôminos nem sabem o seu gasto com porteiros e nem essa “comodidade” apresenta muitas “vulnerabilidades”. E que esse custo-benefício tende a piorar em função das crescentes demandas trabalhistas. Por outro lado, a Portaria Remota bem implantada e executada tem conseguido endereçar essas e outras vulnerabilidades levantadas e ainda redirecionado recursos para investimentos importantes como manutenção, modernização, novas facilidades e serviços.

Condomínios que já implantaram com sucesso a Portaria Remota, e que já se encontram no patamar adequado às necessidades dos seus moradores podem optar por não investir as economias geradas e usá-las para reduzir suas taxas condominiais.

Um caminho bem mais desafiador é o de evoluir para o conceito avançado de Portaria Autônoma, foco do nosso próximo e-book. Não perca a oportunidade de conhecer nossas análises.

Ainda sobre Portaria Remota, segundo profissionais de locação e vendas de imóveis, dependendo da situação, uma taxa condominial mais alta pode desvalorizar o patrimônio dos condôminos (leia Condomínio mais caro reduz valor do aluguel - O Estado de S. Paulo, Brasil, 18 de fev de 2019 B7).

Veja nos links abaixo materias sobre os riscos da portaria tradicional.

<http://bit.do/fck8u>

<http://bit.do/fck8E>

<http://bit.do/fck8Q>



atendeportaria.com.br