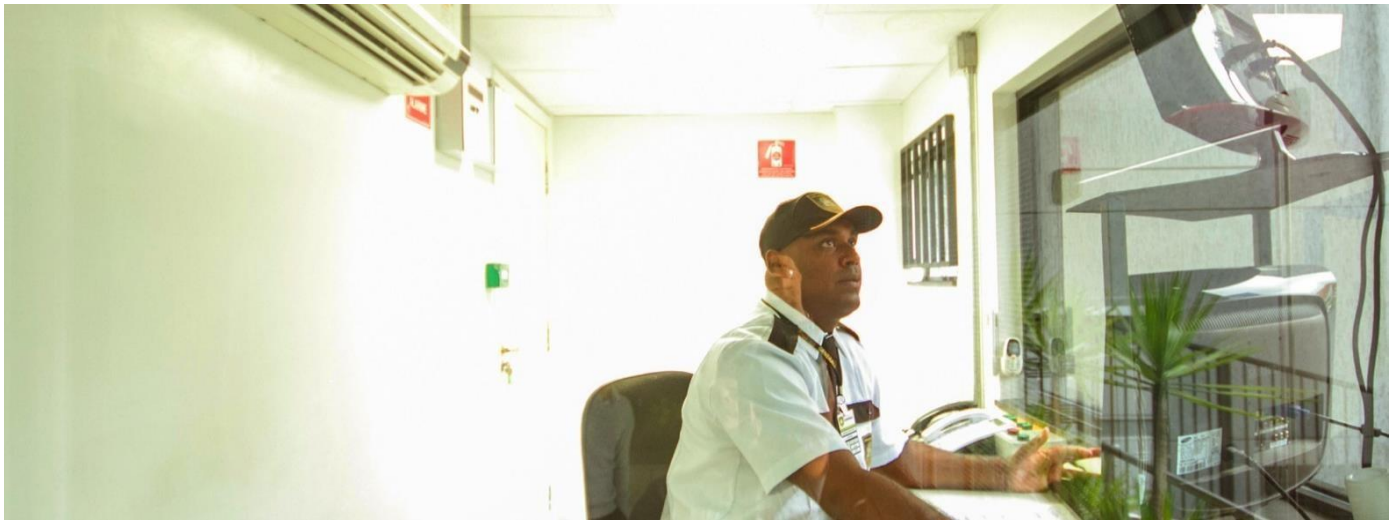
Valide o seu conhecimento, peça um Certificado.

Entenda qual é a função do porteiro no condomínio

A presença de porteiros é algo muito comum em condomínios. O papel do porteiro é de extrema importância para dar apoio à segurança do patrimônio, bem como a dos condôminos.

Entretanto, o profissional responsável pelos serviços de portaria não deve ser confundido com vigias tão pouco com vigilantes. Ao porteiro, cabe apenas as atividades que lhe competem, para as quais ele foi treinado e está capacitado a executá-las.

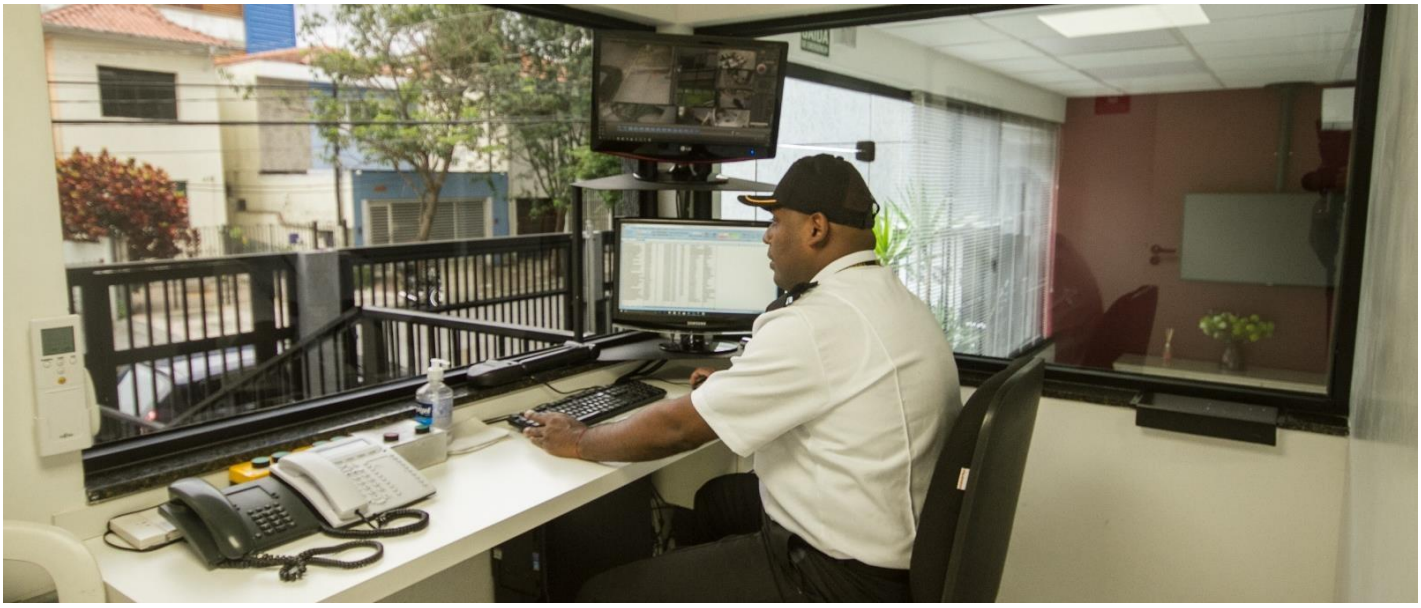
A seguir, serão abordadas as funções do porteiro dentro de um condomínio, e bem como as ferramentas que podem auxiliá-lo no seu dia a dia..



1. O papel do porteiro

O papel do porteiro está restrito aos serviços de portaria, sendo assim esse profissional não está apto a fazer a vigilância, muito menos segurança de um condômino. Compete a este profissional tanto em residencias como em centros empresariais gerenciar e controlar acessos, receber encomendas , utilizar do suporte das câmeras do monitoramento eletrônico , manter contato com as concessionárias (agua, luz, gás e tv a cabo) e recepcionar os prestadores de serviço .

Fica expressamente proibido a este profissional receber qualquer tipo de notificação judicial.

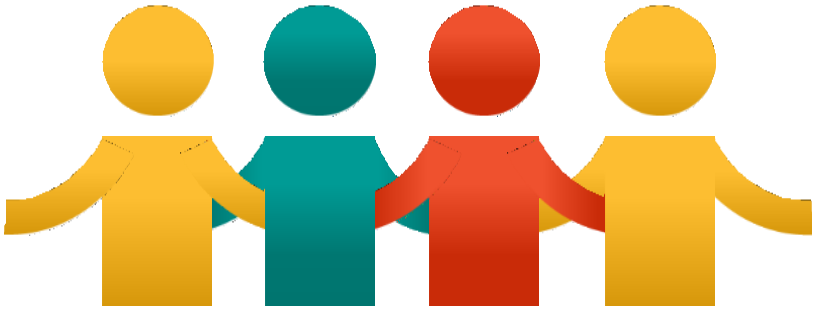


Observar a movimentação dos saguões dos elevadores, das áreas sociais, garagem e corredores do prédio também são atividades pertinentes ao porteiro, assim como ordenar o uso dos elevadores, impedindo o excesso de lotação ou de carga. Também cabe ao porteiro evitar a retenção do elevador nos andares sem motivo justificável.

O porteiro e suas funções são muito importantes para um condomínio. Na portaria ele é o primeiro alvo dos criminosos, por isso, o porteiro é um profissional que deve estar constantemente em alerta e preparado para tomar decisões rápidas

É importante que exista uma relação cordial entre os condôminos e o porteiro, a colaboração entre as partes aumenta a eficiência e a segurança da portaria.

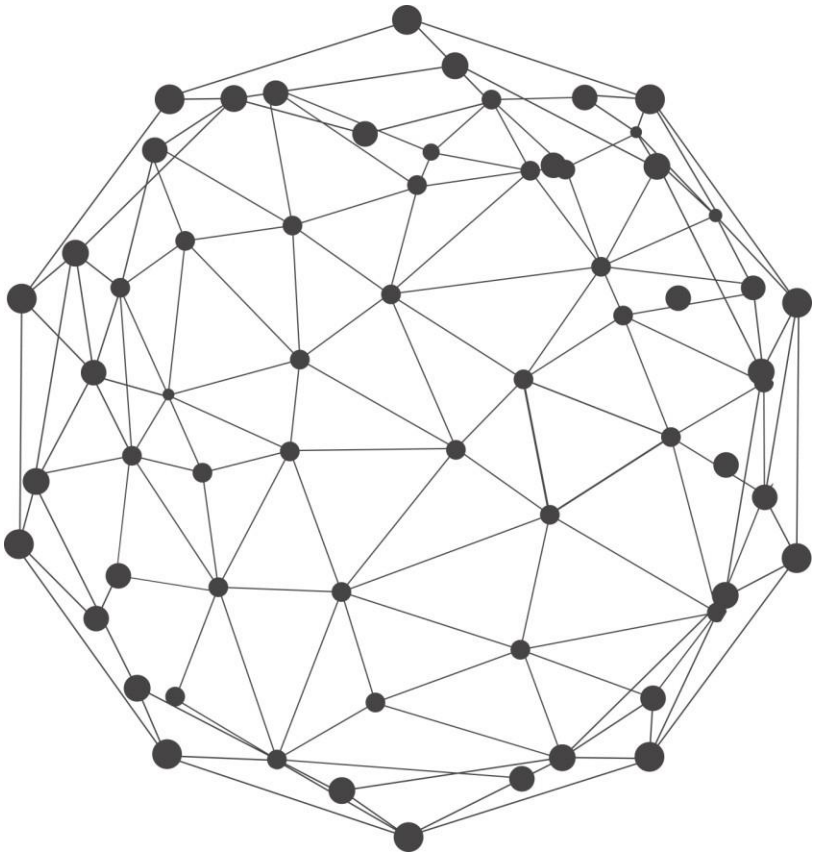
Sabendo que o porteiro também é responsável por fazer cumprir os protocolos de segurança dos condomínios, é imprescindível que os moradores e frequentadores do local sejam compreensíveis, especialmente quando o porteiro solicitar mais informações para liberação do acesso, sobretudo, dos que estão de carro, nas garagens e nas catracas.



2. Tecnologia para apoiar os serviços de portaria

Para dar apoio ao porteiro e as atividades que ele desempenha, o mercado de segurança privada disponibiliza uma série de equipamentos e tecnologia que dão suporte aos serviços de portaria. Entre os principais recursos estão: Portaria virtual, controle de acesso e monitoramento eletrônico, real time 24 horas, através de imagem e áudio do ambiente

Essas soluções de apoio ao porteiro atuam de maneiras diferentes, e juntas contribuem para uma portaria ainda mais segura. O porteiro não precisa contar com todos esses recursos, mas o suporte de pelo menos um deles é fundamental para aumentar a capacidade de atuação do profissional que trabalha na portaria. Compreenda o funcionamento de cada sistema.



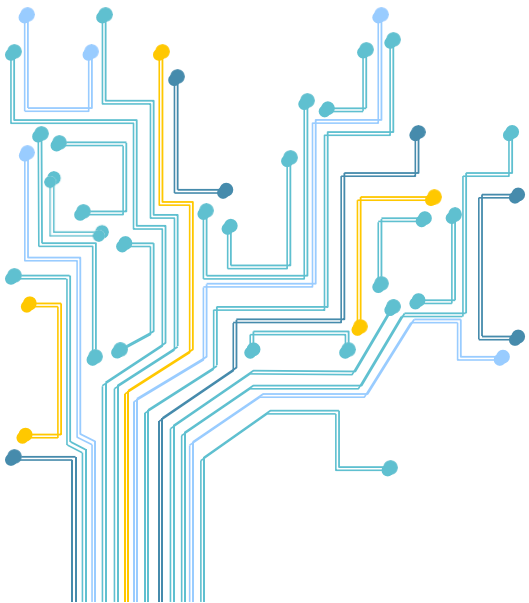
- # Portaria virtual

O acompanhamento de todo o fluxo de moradores, visitantes e entrega de encomendas é realizado por gerenciamento à distância. Isso é possível devido à alta tecnologia, que permite até mesmo a contratação em horário parcial de um porteiro para o condomínio. A central de monitoramento fica localizada na empresa de segurança privada contratada, fora do condomínio.

Na central de monitoramento, um profissional especializado acompanha a movimentação do condômino ou do visitante., e monitora a área ao redor, através de câmeras instaladas no acesso. Assim, a empresa de segurança passa a ser responsável por quase todos os serviços de portaria.

Quando um morador chega ao condomínio, a sua entrada é autorizada sem que o porteiro precise estar presente. Isso porque o reconhecimento dos moradores é feito por meio de alta tecnologia, que proporcionam maior segurança na entrada ao prédio. Um deles é o método de identificação por rádio frequência (RFID), que permite o reconhecimento automático por meio de sinais de rádio, usando dispositivos chamados de etiquetas RFID.

Outro exemplo é o reconhecimento através da biometria, sistema que também tem sido muito utilizado para efetuar a identificação por meio da digital. Entretanto, em relação ao recebimento de correspondências e mercadorias, geralmente aconselha-se manter no local um zelador ou auxiliar de manutenção durante o horário comercial, a fim de suprir essas necessidades que a portaria virtual não faz. A portaria virtual deve ser feita por uma empresa especializada, e capacitada a atender todos os protocolos de segurança e qualidade



- ## Controle de Acesso

Bloqueia a entrada de pessoas não autorizadas no condomínio. O aprimoramento das técnicas de controle de acesso nas portarias ocorre conforme são desenvolvidas tecnologias diferentes e inovadoras. As mais utilizadas são: catraca eletrônica, leitor biométrico e circuito de câmeras.

A catraca eletrônica é extremamente eficaz no controle de acesso, além disso, pode ser inserida em diversos ambientes para controlar e gerenciar acessos. A tecnologia usada nas catracas eletrônicas permite administrar a entrada e saída de pessoas em ambientes e horários determinados, por esse motivo também são muito utilizadas como controle de ponto.

O leitor biométrico é o que existe de mais moderno no ramo da segurança e tecnologia digital. Os leitores biométricos estão classificados em: leitores de impressões digitais, reconhecimento facial e reconhecimento de íris. Essa opção de controle de acesso também é uma excelente maneira de reduzir fraudes e proteger informações sigilosas. Para ser acionado, esse equipamento de segurança, precisa captar a corrente sanguínea do indivíduo, o que impede qualquer tipo de fraude.

Já o circuito de câmeras é a tecnologia de controle de acesso mais utilizada nas portarias servindo inclusive como ferramenta de apoio para o porteiro. As câmeras de segurança estão cada vez mais modernas e acessíveis. O avanço da tecnologia aperfeiçoou ainda mais o equipamento, aumentando seu alcance do e a qualidade de resolução da imagem. O circuito de câmeras também pode ser conectado a outros dispositivos, como smartphones e computadores, dependendo do tipo de prestação de serviços oferecidos pela empresa de segurança privada contratada.

3. Porteiros terceirizados

A portaria terceirizada é uma solução vantajosa para os condomínios de médio e grande porte.

Quando se decide terceirizar os serviços de portaria, todas as responsabilidades da área, bem como do profissional que atuará como porteiro, será da empresa contratada. Isso inclui a gestão da portaria, a recepção de encomendas e correspondências, controle de acesso de visitantes, apoio no monitoramento eletrônico e orientação aos moradores e visitantes no que diz respeito à manutenção das atividades de sua responsabilidade.

Contratar um porteiro terceirizado é uma excelente opção, principalmente quando a rotatividade do profissional é alta, entretanto é fundamental que a empresa escolhida seja especializada na área. Para checar esse ponto de extrema importância, algo que se pode fazer é conferir e conhecer a sede da empresa e coletar a opinião de outros clientes sobre o serviço prestado.

É vital priorizar empresas de segurança privada e terceirização que treinam suas equipes para realizar processos de recrutamento e seleção estruturados, pois esses detalhes tornam a contratação não apenas eficiente, mas eficaz e principalmente segura.

4. Diferença entre porteiro, vigia e vigilante

A função do porteiro e do vigia de condomínio é bem parecida. De acordo com o Ministério do Trabalho, as funções dos porteiros e vigias são descritas como:

“Zelar pela guarda do patrimônio e exercer a observação de estabelecimentos comerciais, bem como fábricas, armazéns, supermercados, edifícios públicos, privados e quaisquer outros tipos de estabelecimentos, inspecionando-os sistematicamente e fiscalizando suas dependências para evitar incêndios, roubos, entrada de pessoas estranhas e outras anormalidades. Os porteiros controlam o fluxo de pessoas, identificando, orientando e encaminhando-as para os lugares desejados. São também responsáveis por receber hóspedes em hotéis, acompanham pessoas e mercadorias, além de realizar manutenções simples nos locais de trabalho”.

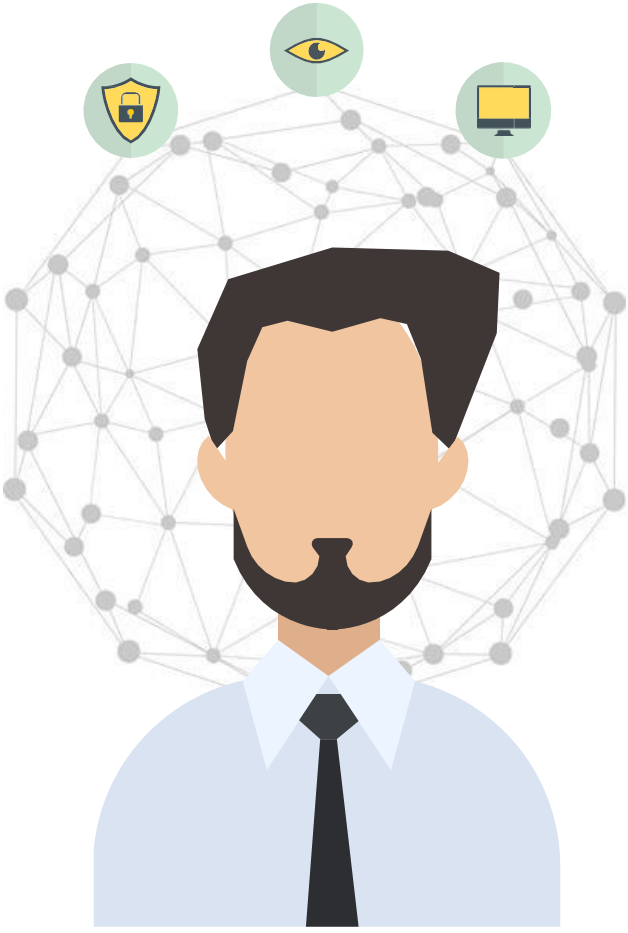
Apesar do porteiro e vigia serem responsáveis por atividades similares, os próprios empregadores devem limitar o trabalho do porteiro aos serviços de portaria. Os dois profissionais são aptos a tomar conta do condomínio, e também controlam a entrada de pessoas e veículos. Exercem funções básicas de orientação aos condôminos e visitantes, não sendo responsáveis por intervenções de segurança, já que não possuem treinamento armado ou cursos específicos para essa função.

Por sua vez, a diferença entre porteiro e vigilante, se baseia em questões de atuação técnica. No caso especifico do vigilante, trabalhar como tal, requer treinamento e licença para o porte de armas, com previsão na Lei 7.102/83. Geralmente o vigilante faz a segurança de estabelecimentos financeiros, como bancos, ou qualquer outro local onde são guardados itens de valores ou há grande movimentação de dinheiro.

Quanto ao treinamento dos vigilantes, ele é periodicamente reciclado, contendo testes de equilíbrio emocional e psicológico para constatar se o profissional permanece em condições de exercer a função de vigilante.

Além dessas qualificações no curso de formação de vigilante é ministrado:

- Noções de Segurança Privada
- Legislação Aplicada e Direitos Humanos
- Relações Humanas no Trabalho
- Sistema de Segurança Pública e Crime Organizado
- Prevenção e Combate a Incêndio
- Primeiros Socorros
- Educação Física
- Defesa Pessoa
- Armamento e Tiro
- Vigilância
- Radiocomunicação
- Noções de Segurança Eletrônica
- Noções de Criminalística e Técnicas de Entrevista Prévia
- Uso Progressivo da Força
- Gerenciamento de Crises



5. Serviços que não são de responsabilidade do porteiro

É comum alguns condomínios demandarem funções aos porteiros que não são de responsabilidades dos mesmos. No que diz respeito a isso, é importante saber que essas atividades tiram o foco do real trabalho do porteiro, que são os serviços de portaria, e podem atrapalhar, além de prejudicar a eficiência do profissional e comprometer a segurança da portaria. Veja abaixo as tarefas que não são de responsabilidade do porteiro.

- Acumular funções de porteiro, zelador e faxineiro;
- Virar um “quebra-galho” do condomínio;
- Manobrar carros na garagem;
- Carregar sacolas;
- Levar encomendas aos moradores;
- Fazer consertos nas unidades ou áreas comuns;
- Resolver problemas de outros profissionais (encanador, eletricista, pintor e outros);
- Cuidar de crianças a pedido de seus pais, mesmo num curto período de tempo;
- Guardar chaves de carros e unidades do condomínio.

Conhecer a real função do porteiro dentro de um condomínio, e quais são os apoios que podem ajudá-lo a desempenhar melhor o seu trabalho, é uma maneira de colaborar com esse profissional e ajudá-lo a realizar o seu papel da melhor maneira possível.

PARABÉNS!

Agora você sabe quais são as responsabilidades de um porteiro!