

Projeto Integrado em Gestão de Sistemas de Informação

PROJETO DE IMPLANTAÇÃO DE MONITORAMENTO

Objetivo:

Este projeto visa gerenciar e monitorar a segurança dos condôminos a partir de uma central de monitoramento, trazendo o benefício da segurança e integridade dos moradores tendo um gerenciamento das informações, em uma central de monitoramento 24 horas por dia. Reduzindo o quadro de funcionários da portaria, trazendo uma redução no custo de folha de pagamento.

Proposta:

O projeto propõe a melhorar a segurança interna, trazendo conforto e monitoramento interno, modernizando a forma de acesso possibilitando o controle do fluxo de moradores e visitantes. Reduzindo o quadro de funcionários que hoje é de 6 funcionários em escala de plantão, para 3 funcionários, que a longo prazo trará um retorno significante, para o condomínio.

A mão de obra terceirizada de portaria presencial demanda uma custo mensal de R\$ XXXX,XX sendo responsável por XX% do valor da taxa de condomínio paga mensalmente. Com a implantação do monitoramento, será necessário um investimento considerável para adequarmos o condomínio as necessidades do novo sistema, mas que ao final de XX meses o valor investido é pago garantindo a redução de XX% na taxa condominial, uma vez que o valor mensal a ser pago pelo condomínio será em média de R\$ XXX,XX.

Detalhamento do serviço: Considerando que o condomínio Safira possui apenas 26 unidades habitacionais e uma entrada de portaria, considera-se extremamente viável a implantação do sistema.

A migração para o monitoramento requer comprometimento dos moradores em cumprir os procedimentos de segurança necessários, só assim haverá real ganho no nível de segurança do local. Todos os moradores, funcionários do condomínio e das unidades devem ser cadastrados.

Custo

Um bom ponto de partida para implantar essa tecnologia em condomínios pode girar em torno de R\$ 40 mil a R\$ 50 mil – em sistema de comodato. Ou seja, o empreendimento paga uma parte mas não é dono do equipamento completo, tem direito a usá-lo enquanto estiver com a mesma empresa.

Geralmente o período de payback varia entre cinco meses e um ano. Após essa fase de amortização do investimento, o condomínio gasta, em média, com a empresa prestadora de serviço, 40% do valor dos salários dos porteiros.

Requisitos mínimos do sistema: Para que o sistema de monitoramento funcione bem e cumpra o seu papel com segurança, são necessários alguns equipamentos como:

- **Sistema de biometria:** para a entrada e saída de moradores. Um dos dedos é utilizado para acionar os portões. Sistemas de cartão também podem ser utilizados, mas não são tão seguros.
- **Abertura e fechamento de portões remoto:** sem esse sistema, o operador na central não conseguiria abrir ou fechar portões para pedestres ou a garagem à distância.
- **Sistema de internet/telefonia com redundância:** como toda a comunicação entre empresa e condomínio é feita via internet, é

fundamental que haja um plano B caso haja um problema de conexão, ou de sistema fora do ar.

- **Câmeras IP's:** sistema de câmeras que transmitem imagem e som via internet são fundamentais para uma boa comunicação entre operador e morador/visitante do condomínio.
- **Gerador ou sistema de Nobreak:** necessário haver um pequeno gerador, ou nobreak, pelo menos para os portões e equipamentos de segurança e comunicação, em caso de queda de energia.
- **Cerca elétrica:** fundamental para manter o perímetro do condomínio seguro.
- **Botão de pânico:** uma maneira rápida de acionar a empresa e essa a polícia em caso de algum problema. Em alguns casos, a empresa cadastrá um dedo do pânico, para o morador poder pedir ajuda através da sua biometria, sem levantar suspeitas, caso esteja em uma emergência.
- **Backup das imagens:** é fundamental que a empresa guarde em uma nuvem as imagens do dia-a-dia do condomínio.

Zeladoria: Além da proposta de implantação do monitoramento a distância, propõe-se a manutenção da faxineira e a contratação de um zelador. O zelador ficará responsável por atender o correio, acompanhar mudanças, prestadores de serviço, obras, uso do salão de festas e churrasqueira e identificar a necessidade de determinadas manutenções.

As entregas comuns, como de pizza, seguem obedecendo às normas de segurança do local.

t

Assembleia e adesão

Para que o condomínio conte com um serviço desse tipo, é fundamental, porém, que o mesmo seja aprovado pela coletividade em uma assembleia.

O quórum para aprovação desse tipo de alteração vai depender da convenção do empreendimento. Se o documento diz que o local conta com portaria 24 h, o ideal é que haja aprovação de dois terços dos condôminos, uma vez que se estará alterando a própria convenção. (saiba mais sobre [alteração da convenção](#))

“Em condomínios onde isso não acontece, por se tratar de uma benfeitoria que trará economia ao empreendimento, os síndicos têm aprovado esse assunto com maioria simples dos presentes”, observa Rodrigo Karpat, advogado especialista em condomínios.

Há, no entanto, advogados que entendem que se trata de uma [obra útil](#) e, sendo assim, deve ser aprovada pela maioria do todo. Ou seja, 50% de todos os condôminos, mais um.

Independentemente do quórum mínimo para aprovação, é importante considerar que o interesse dos moradores nesse tipo de serviço – e alteração do seu dia-a-dia - é fundamental.

“Essa solução está se tornando cada vez mais presente, mas é uma mudança de paradigma dentro do condomínio. Exige mais atenção dos moradores”, argumenta Rosely Schwartz, especialista em condomínios e professora do curso de administração condominial da EPD.

Além da escolha por esse serviço, a assembleia deve votar também os procedimentos a serem adotados futuramente.

“Esse é o ponto-chave de que o serviço trará benesses ao condomínio. Os empreendimentos que seguem procedimentos claros têm ganho de segurança”, aponta Caetano de Oliveira, da Migdal, empresa de consultoria em segurança para condomínios.

Como escolher a empresa

"Deixar a portaria do condomínio remota é um passo muito importante. Por isso, a empresa deve ser escolhida com calma, e vários aspectos além do preço devem ser levados em conta. A prestadora deve conseguir dar uma resposta rápida aos clientes, ter uma boa infraestrutura e que faça as manutenções preventivas",

Substituir o porteiro, funcionário que todos conhecem no condomínio, por um sistema de segurança remoto pode gerar muitas dúvidas nos moradores. Por isso é crucial que a empresa escolhida tenha solidez nos seus serviços, evitando assim que o nível de segurança diminua ao invés de aumentar.

O síndico deve estar seguro de como a empresa tratará de situações emergenciais, como uma queda de energia na região, ou uma pane nos portões. Nesse caso, o ideal é que o fornecedor tenha mão-de-obra disponível para enviar ao local até que a situação se regularize.

A empresa deve ter um plano e estar capacitada para ajudar o síndico a explicar aos moradores sobre o funcionamento do sistema e dar orientações de segurança.

Também é importante saber como será feita a manutenção dos equipamentos. O ideal é que a própria empresa cuide dos mesmos evitando problemas de "empurra" caso um leitor biométrico, ainda na garantia, pare de funcionar.

Outro ponto a ser levado em conta é o treinamento do zelador. Esse profissional deverá conseguir operar os equipamentos necessários— além de contar com um suporte da empresa sempre que solicitado.

Contrato

É importante que o condomínio exija garantias em contrato, como:

- Manutenção preventiva dos equipamentos: é fundamental que os itens de segurança sejam checados mensalmente, e de preferência pela empresa responsável.
- Manutenção corretiva dos equipamentos: a empresa deve sempre se certificar em substituir e reparar o mais breve possível os equipamentos que não estejam adequados para uso
- Tempo de resposta: quando houver algum incidente, como queda de energia, portão quebrado, queda nas conexões de internet, etc., a empresa deve oferecer todo tipo de apoio. Para isso, devem ser fixados prazos de chegada ao condomínio
- Treinamento dos funcionários: tanto os operadores remotos como o zelador do condomínio devem participar de reuniões periódicas

Implantação

Muitos condomínios passam por um período de adaptação dos novos serviços. Começam substituindo o porteiro da noite e o de domingo. Depois, o final de semana inteiro fica com o monitoramento a distância. Então, todos os turnos e dias passam a ser operados pela empresa de maneira remota.

"Depende bastante da boa vontade dos moradores, mas em dois meses dá para implantar com segurança e tranquilidade", aponta Caetano de Oliveira.

Vantagens, desvantagens e riscos

O monitoramento tem como grande apelo a economia - por não contar com a pessoa física do porteiro. Esse é, porém, seu maior ponto fraco também. O problema é cultural, principalmente em São Paulo, onde a esmagadora maioria dos condomínios contam com porteiro.

"Para realizar uma mudança dessas no condomínio, de cultura mesmo, os moradores devem estar bem cientes do que estão abrindo mão para conseguirem economizar. Se acharem que vale a pena - e pode valer muito - então o

condomínio está pronto para dar esse passo", assegura Angelica Arbex, gerente de marketing da Lello.

Outro ponto positivo é a redução do passivo trabalhista do condomínio, uma vez que o cargo da portaria não é mais gerido pelo condomínio. Por não ser mais administrado pelo local, o síndico também deixa de se preocupar com possíveis faltas e atrasos do funcionário em questão.

Um dos pontos contras desse tipo de portaria é a necessidade de envolvimento de toda a coletividade: para dar certo, a monitoramento demanda uma quebra de paradigma de todos: de funcionários a moradores do condomínios, que deverão se adaptar a uma maneira diferente de acessar o local.

Outros pontos são: a necessidade de gerador (mesmo que de pequeno porte) e dependência de uma conexão de internet estável e redundante.

Há ainda a possível queda no nível de segurança do local, caso a empresa contratada não seja séria em seus serviços. Aliás, a escolha desta é fundamental para que a monitoramento funcione de maneira a proteger os moradores, e não deixe o local mais vulnerável à ação de bandidos.

Algo também a se considerar é a perda de um posto de trabalho de um profissional que, ao desenvolver um bom trabalho, impacta diretamente na vida do condomínio de maneira positiva, como ajudando idosos, pessoas com deficiência ou dando um ar mais humano e caloroso para a entrada do condomínio.

E se acabar a Energia Elétrica?

O correto é que o condomínio conte com geradores para, pelo menos, os portões. Dessa forma, eles continuariam a funcionar normalmente em caso de queda de energia. Quando a energia voltar, o sistema volta a operar normalmente.

O que acontece se tiver perda de sinal de internet?

O mais seguro - e amplamente difundido no mercado - é que o condomínio conte com duas conexões de internet. Assim, quando uma cair, a outra deve estar pronta para entrar em seu lugar. Caso aconteça de as duas conexões caírem, a

empresa contratada deve ter procedimentos de emergência bem definidos para essas situações.

Vale lembrar que, mesmo sem internet, os moradores poderão entrar e sair normalmente. O que muda é que o empreendimento fica sem o monitoramento externo e, assim, mais vulnerável. A autorização para entrada de visitantes também fica comprometida. Nesse caso, apenas os próprios moradores podem liberar a entrada de um visitante, indo até a portaria e eles mesmos abrindo os portões usando a sua biometria.

Também é recomendável que a empresa envie rapidamente um profissional para o condomínio sempre que isso ocorrer.

E se o portão automático não abrir?

Veja o que consta no seu contrato de prestação de serviços. O melhor, para o condomínio, é que nesse caso a empresa destaque um funcionário para ficar no local até que o reparo seja efetuado.

Como funcionará para deliveries, como entregas de pizza, farmácia, etc?

O procedimento é o mesmo, apenas o porteiro não está no condomínio. O entregador vai tocar o interfone, e a central remota vai avisar ao morador que sua encomenda chegou. O morador, então, vai ao encontro do entregador na entrada do condomínio. Outra opção é quando o entregador toca diretamente na unidade que solicitou o serviço - isso depende do que vai ser acordado entre o condomínio e a empresa prestadora de serviço.

Leitor biométrico não leu meu dedo. Como consigo entrar?

Em cada leitor biométrico deve haver uma câmera IP, com microfone e alto-falante. Dessa forma, o morador consegue se comunicar com o operador do outro lado da câmera. Da sala de operações, o funcionário consegue ver a foto do morador em questão e liberar sua entrada.

Qual o equipamento o morador precisa ter em casa? Via de regra, um interfone simples que esteja em dia com a sua manutenção, já é o suficiente. Interfones com vídeos não são necessários, uma vez que algumas empresas oferecem as imagens da portaria online, por exemplo. Nesse caso, o morador consegue acessar as imagens da portaria pelo seu celular, tablet ou computador.

Precisa fazer alguma mudança estrutural no condomínio?

Um item que necessariamente precisa funcionar bem em todos os condomínios que pensam em usar o método de monitoramento é o interfone, além de sistemas de abertura e fechamento de portas e portões que possa ser feito remotamente.

Novo Serviço Garante Mais Segurança com Redução de Custo de Mão de Obra

Há 20 anos realizo palestras em condomínios residenciais; posso dizer, com absoluto conhecimento de causa, que a maioria dos síndicos e moradores apresentam insatisfação provocada pelos erros e falhas constantes de alguns funcionários de portaria. Falta de treinamento, capacitação e rodízio desses funcionários, pressão exercida por moradores que desejam comodidade ao invés de segurança, aliados à baixa remuneração, são fatores que geram os seguintes problemas:

- O porteiro do meu prédio vive dormindo!
- Não entendo por que a portaria libera a entrada de pessoas e veículos sem respeitar a triagem que determinamos?
- Funcionários faltam ao serviço ou chegam atrasados sem avisar e a segurança fica fragilizada.
- No horário de almoço e jantar sinto que meu edifício fica muito mais vulnerável, pois é o auxiliar de limpeza que assume a guarita.
- Muita gente frequenta a portaria, tirando, assim, a atenção do funcionário

Moradores reclamam que mesmo pagando caro pelo serviço de portaria continuam insatisfeitos com o nível de segurança do prédio onde residem.

Há cerca de um ano começou a fervilhar no mercado a notícia da implantação das primeiras “Portarias Virtuais”, que prometem revolucionar o mercado com serviços de controle de acesso remoto com os seguintes diferenciais:

- A) Redução de quase 2/3 dos custos com mão de obra da Guarita
- B) Diminuição de risco frente a violência urbana pois o Prédio passa a ser monitorado e supervisionado 24hs por dia por uma equipe de profissionais

A nova quebra de paradigma parece que vai ser rápida; mais de 350 condomínios, somente na cidade de São Paulo, já estão usando o novo modelo de atendimento de portaria à distância.

Tenho certeza que o leitor deseja saber como a “Monitoramento” funciona na prática. Não é minha intenção neste artigo explicar toda a tecnologia embarcada nesse novo serviço, mas cabe a informação que tudo que um porteiro pode fazer de dentro da guarita do prédio, é feito á distância, na sala de monitoramento da empresa de “Monitoramento”; até mesmo a abertura de portões.

Vamos imaginar uma situação corriqueira junto ao portão de acesso de pedestres, onde visitante aciona o interfone e diz:

“Bom Dia, meu nome é X; gostaria de visitar meu primo Y”.

A central da empresa de “Monitoramento” recebe através do vídeo-monitoramento a imagem e o áudio do visitante. Ato contínuo, o funcionário diz:

“Segurança bom dia, qual o apartamento que o senhor deseja visitar?”

No momento em que o visitante fornecer essa informação, o funcionário entra, remotamente, no interfone do edifício para falar com o morador:

“Bom dia Sr (a), aqui é da segurança do prédio. Na portaria tem uma pessoa de nome (X) que diz ser seu parente e deseja lhe visitar”.