



## MANUAL DE ATENDIMENTOS E PROCEDIMENTOS DO OPERADOR DE MONITORAMENTO





## SUMÁRIO

<b>1</b>	ATENDIMENTO PADRÃO .....	3
<b>2</b>	PROCEDIMENTOS ESPECÍFICOS EM ATENDIMENTO .....	4 – 7
<b>3</b>	PROCEDIMENTOS PADRÃO EM INTERCORRÊNCIAS TÉCNICAS ...	8 – 13

### ALTERAÇÕES RECENTES:

- Atualizado e-mails para [autorizacoes@castsegportariaremota.com.br](mailto:autorizacoes@castsegportariaremota.com.br)
- Adicionado instruções de uso para o APP SimNext
- Substituído nome do Daniel em todo o manual

VERSÃO 1.0.25 (ATUALIZADO EM 05/01/2024)



### **ATENDIMENTO E FALAS PADRÃO:**

- Portaria bom dia! Boa Tarde! Boa noite!
- Um momento, por favor!
- Pois não, Senhor/Senhora, vou liberar a sua entrada/saída!

**É MORADOR?** **Sim** (Confere nome completo e documento CPF/RG)

**É ENTREGA?** **Sim** (Qual apartamento? De onde? Nome da pessoa que pediu?)  
Em caso de motoboys que vão subir, **NUNCA ESQUECER** de pedir para retirar o capacete.

**É PRESTADOR DE SERVIÇOS?** **Sim** (Qual o nome e de qual empresa veio prestar o serviço)

**VISITANTE?** **Sim** (Qual seu nome? Qual apto deseja ir? Confere se o nome do visitante consta no sistema, se sim, conferir nome, documento e liberar a entrada. Caso não esteja no sistema, ligue na unidade e anuncie que o visitante “fulano” está na portaria).

**Obs.: Se o nome já estiver autorizado no sistema, ATA ou em e-mail, não precisa ligar no apartamento.**

**NUNCA** diga que **NÃO SABE**, que **ESTAMOS COM PROBLEMAS** nisso ou aquilo, dê alguma informação que **NÃO TENHA CERTEZA** se está certa ou não, ou **INVENTE UMA SITUAÇÃO**.



## **PROCEDIMENTOS A SEREM ADOTADOS EM CASOS DE ATENDIMENTOS ESPECÍFICOS:**

### ***– Morador sem tag ou controle de garagem que se recusa a passar nome completo e documento para entrar:***

Avisar que sem essas confirmações a Portaria Remota não faz a liberação e que vai anunciar na unidade, explicando a quem atender no apartamento que o morador está sendo anunciado porque se recusou a fornecer as informações necessárias para liberação da Portaria.

Caso não tenha ninguém na unidade nós não liberamos a entrada sem a confirmação de quem quer que seja.

### ***– Morador reclamando de barulhos:***

Geralmente obras nos condomínios podem ocorrer de segunda a sexta-feira das 9 h às 18 h e aos sábados das 9 h às 13 h. Demais ruídos só podem ser questionados após as 22 h. Fora destes horários solicitar que o morador entre em contato com a administração/síndico

Quando o morador ligar e dizer a unidade em que está ocorrendo, confirmar se de fato o barulho vem desse apartamento, pois não podemos ligar em apartamento errado. Após a confirmação nós fazemos o contato com o imóvel de onde vem o barulho dizendo que recebemos “algumas” reclamações sobre barulhos e se poderiam diminuir, por gentileza.

Caso o barulho persista e o morador seguir ligando para a central, orientar ele a fazer uma reclamação formal junto ao Síndico e/ou a Administradora no próximo dia útil, se possível filmando e gravando áudios do barulho, pois como Portaria Remota nossa intervenção limita-se em advertir a unidade via interfone.

### ***– Morador/Pessoa cadastrada na unidade interfona querendo saber algo a respeito de algum atendimento que ocorreu ou sobre entregas no armário inteligente:***

Anotar todas as informações repassadas, dizer que vai verificar e logo dará um retorno. **NUNCA ESQUECER de dar o retorno** ao solicitante, mesmo que não seja possível atender a demanda naquele dia por alguma razão.



**– Criança tocando para sair do condomínio:**

Verificar no sistema se a criança já tem autorização prévia para liberação de acesso, perguntando o nome e de qual unidade está vindo. Caso não possua autorização, entrar em contato com o apartamento perguntando se podemos fazer a liberação. **NUNCA** liberar a saída para crianças sem seguir esse procedimento.

**– Criança tocando para entrar acompanhada no condomínio com alguém que não esteja cadastrada no sistema:**

Anunciar na unidade e em caso de questionamento solicitar ao morador que envie uma solicitação por escrito via e-mail ou WhatsApp autorizando a entrada e saída da criança, mesmo acompanhada de alguém que não esteja cadastrada na unidade.

***– Pessoas sem cadastros no condomínio querendo informações de moradores, telefone do Síndico e/ou informações sobre apartamentos para alugar ou vender:***

Informar que não podemos passar informações dos moradores, e em caso de busca por apartamentos para aluguel ou venda, dizer que por sermos Portaria Remota não temos esse tipo de informação. **NUNCA** chamar zelador para tratar desses assuntos.

***– Após haver um Sensor Carona e ao entrarmos em contato o morador dizer que "nem viu" ou "não sabe quem foi":***

Avisar ao morador que vamos tentar identificar, porém o acesso dado a partir do dispositivo dele é de sua responsabilidade.

Acompanhar nas câmeras dos elevadores, se houver, a entrada de demais pessoas e tentar ver em qual andar saiu.

Não sendo possível a identificação, anotar todas as informações na conclusão da ocorrência e fechar.





**– Condomínios onde entregadores não sobem e o morador questionar que a entrega é pesada e não tem como ela subir:**

Explicar que o entregador não pode subir desacompanhado, basta alguém descer para acompanhá-lo.

**– Morador solicitando filmagens/gravações:**

Avisar que essa solicitação tem que ser feita diretamente ao Síndico, informando a data e o período em que deseja verificar. O Síndico estando de acordo, terá que nos enviar o pedido através do e-mail ([autorizacoes@castsegportariaremota.com.br](mailto:autorizacoes@castsegportariaremota.com.br)) ou WhatsApp 3321-3580. Tendo a CASTSEG em contrato até 48 h para fornecer as imagens após receber a solicitação.

**– Morador solicitando manutenção no interfone do apartamento:**

Solicitar que ele envie o pedido através do e-mail ([autorizacoes@castsegportariaremota.com.br](mailto:autorizacoes@castsegportariaremota.com.br)) ou WhatsApp 3321-3580, o retorno será dado em horário comercial.

**– Morador dizendo que o controle ou tag não está funcionando:**

Passar para o operador responsável fazer os testes e verificar se os dispositivos não foram descodificados por alguma razão.

**– Morador ou qualquer pessoa alterada e utilizando palavras de baixo calão:**

O operador deve desligar a chamada, não devendo discutir com o mesmo, em caso de insistência e possíveis agressões verbais, o operador pode seguir desligando a chamada.

**– Morador relatando que está com alguma dificuldade em usar o app do condomínio:**



Pedir para que envie um print do erro para o WhatsApp 3321-3580, o retorno será dado em horário comercial por lá.

**– Passageiro ligou do interfone do elevador relatando que está preso:**

Procurar saber quem é e de onde, perguntar se é elevador social ou de serviço e se ele sabe em qual andar parou, ligando em seguida para a empresa que atende ao condomínio. Informação essa que se encontra no sistema. Sempre dar o retorno, quando os ramais estiverem disponíveis, dizendo que o técnico está a caminho e tranquilizando o passageiro em casos de crise de ansiedade.

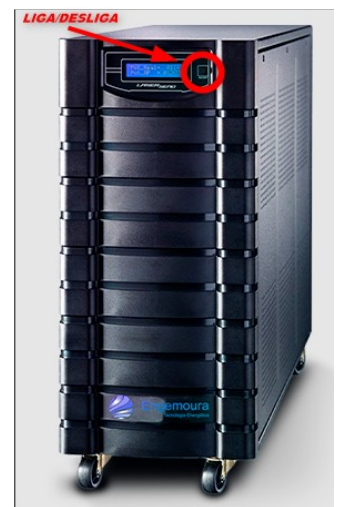


## PROCEDIMENTOS A SEREM ADOTADOS EM CASO DE INTERCORRÊNCIAS TÉCNICAS NOS EQUIPAMENTOS

### – Instruindo o zelador a reiniciar o NO-BREAK:

O No-break é uma "**caixa-preta**" que fica no local onde os demais equipamentos da Castseg estão posicionados no condomínio e uma vez reiniciado, tudo será desligado e ligado novamente junto a ele.

Esse procedimento costuma corrigir travamento de equipamentos como DVRs, interfones, portas e portões. Para desligá-lo basta segurar apertado o botão que fica na frente, ao lado da telinha azul até que tudo apague, após aguardar uns 5 segundos ele pode religar apertando o mesmo botão conforme a imagem ao lado:



### – Porta ou portão parou aberto por algum motivo:

**Em horário comercial:** Tentar o *REINICIO DE GIRO* em caso de porta de pedestre ou o *REINICIAR SISTEMA* para portões de garagem, se houver essas opções disponíveis no condomínio. Não dando certo, pedir ao zelador, se houver, para verificar no local se tem algo em frente ao sensor ou alguma peça que pode ter soltado. Caso a porta ou portão não feche após o auxílio do zelador, ligar imediatamente para o técnico de plantão ou supervisor técnico (*primeiro fora do WhatsApp, caso não conseguir, tentar de outras formas*) e avisar, lançando em seguida no Grupo de Demandas do WhatsApp para acompanhamento. *Registrar no livro virtual de ocorrências.*

**Fora do horário comercial:** Tentar o *REINICIO DE GIRO* em caso de porta de pedestre ou o *REINICIAR SISTEMA* para portões de garagem, se houver essas opções disponíveis no condomínio. Não dando certo, ligar imediatamente para o técnico de plantão ou supervisor técnico (*primeiro fora do WhatsApp, caso não conseguir, tentar de outras formas*), lançando em seguida no Grupo de Demandas do WhatsApp para acompanhamento. *Registrar no livro virtual de ocorrências.*





App SIM NEXT esta instalado em todas as máquinas, é utilizado para reiniciar os DVRs (Somente DVRs Intelbras), se o DVR não estiver na lista acessar por IP e verificar. Caso for Intelbras passar ao responsável técnico para adicionar

***– Condomínio sem imagens, mas com Córtex online, comandos e interfonos funcionando:***

Acessar o SIM NEXT

Usuário: operador, Senha: operador

Assim que abrir clicar em configuração de dispositivos, verificar se o condomínio está conectado “sem o ícone vermelho”, aguarde a conexão por alguns instantes (2 minutos no máximo já deve estar conectado)

Selecionar DVR do condomínio > manutenção > automanutenção e reiniciar. Se mesmo assim o condomínio específico permanecer desconectado solicitar reinício do sistema no local seguindo os passos de reinício do no-break ou a função REINICIAR SISTEMA na aba One, se disponível.

O sistema cairá todo e voltará em até 3 minutos após a operação.

Não dando certo ou sendo fora do horário comercial, ligar (*primeiro fora do WhatsApp, caso não conseguir, tentar de outras formas*) para o Supervisor técnico ou técnico de plantão para avisar, lançando em seguida no Grupo de Demandas do WhatsApp para acompanhamento.

*Registrar no livro virtual de ocorrências.*

***– Interfone travado em uma das entradas, não recebendo nem fazendo ligações para a central:***

Acessar a aba “INTERFONES” no Google Chrome, localizar o condomínio e interfone que está parado para acessar e reiniciar.

Caso o acesso esteja indisponível, acionar a função *REINICIAR SISTEMA*, se disponível na aba do condomínio.

Não dando certo, ligar (*primeiro fora do WhatsApp, caso não conseguir, tentar de outras formas*) para o Supervisor técnico ou técnico de plantão para avisar, perguntar se pode acionar o zelador para reinício do no-break no local. O sistema todo cairá e voltará em até 3 minutos após a operação. Realizar os testes para ver se funcionou.

Se mesmo assim não voltar a conexão, colocar a imagem do local em uma das TVs, acompanhar e caso chegue alguém no interfone parado chamar em outro interfone para atendimento, informar ao técnico e lançar em seguida no Grupo de Demandas do WhatsApp para acompanhamento.



**CASTSEG<sup>®</sup>**

SEGURANÇA INTELIGENTE

PORTARIA INTELIGENTE 



**– Interfone chama na central, mas não conseguimos retornar:**

Acessar a aba “INTERFONES” no Google Chrome, localizar o condomínio e interfone que está parado para acessar e reiniciar.

Não sendo possível o acesso realizar o reinício do sistema como descrito no item anterior. Se mesmo assim não resolver mas conseguir restaurar o acesso web ao interfone, entrar em contato com Vinícius da telefonia através do grupo de WhatsApp “Suporte Telefonia Castseg” informando o condomínio e o ramal do interfone que está ocorrendo. Em caso de demora na resposta, ligar diretamente para ele via ligação normal ou até mesmo por WhatsApp. Tentar das 2 maneiras.

**– Interfone chamando fora de hora ou deixando de chamar no horário correto para a central:**

Entrar em contato com o Vinícius da telefonia através do grupo de WhatsApp “Suporte Telefonia Castseg”. Em caso de demora na resposta, ligar diretamente para ele via ligação normal ou até mesmo por WhatsApp. Tentar das 2 maneiras.

**– Interfones dos apartamentos (ATA) travado, ligação cai ou dá ocupado para todas as unidades:**

**Em horário comercial:** Pedir ao zelador para reiniciar o sistema, desligando o No-break e religando após 5 segundos.

**Fora do horário comercial:** avisar ao técnico de plantão, que vai precisar ir até o local para reiniciar e informar no grupo de Demandas posteriormente.



### – Condomínio caído “OXXF – FALHA COMUNICAÇÃO CÓRTEX”:

Verificar na aba One se o ícone do Córtex está vermelho. Aguardar cerca de 5 minutos no máximo para ver se volta a conexão, caso não ocorra:

**Em horário comercial:** entrar em contato com o zelador e verificar se o condomínio está com energia e se localmente está funcionando corretamente com portas e portões fechados, em caso afirmativo, pedir para desligar o No-break segurando o botão de liga/desliga por alguns segundos até desligar e voltando a ligar em seguida.

Caso funcione, os equipamentos começarão a voltar cerca de 3 minutos após reiniciar. Se após esse período continuar sem conexão, pedir ao zelador que fique por um momento na Portaria caso chegue alguém.

Ligar imediatamente para o Provedor de internet que está nas informações do sistema para verificar o motivo da falta de conexão e solicitar suporte. Já ir avisando também do ocorrido no grupo de “Demandas Técnicas”, em caso de ninguém responder, ligar imediatamente para o técnico de plantão ou supervisor técnico (*primeiro fora do WhatsApp, caso não conseguir, tentar de outras formas*).

Nos condomínios de “Portaria Assistida” (APENAS MONITORAMENTO), não há necessidade do zelador ficar na Portaria pois o interfone já chama direto na unidade. Apenas devemos certificar de que localmente tudo esteja funcionando e que as portas e portões estão fechados

Para condomínios que não são de Juiz de Fora, ligar (fora do WhatsApp) para o técnico ou Síndico acionar o suporte do provedor local e verificar se as portas e portões estão fechados.

*Registrar no livro virtual de ocorrências.*

**Fora do horário comercial:** Avisar ao técnico de plantão por ligação (*primeiro fora do WhatsApp, caso não conseguir, tentar de outras formas*), lançando em seguida o ocorrido no grupo de “Demandas Técnicas”. Observar se outros condomínios na área de atuação do provedor estão conectados, com essa informação ligar imediatamente para o Provedor de internet que está nas informações do sistema para verificar o motivo da falta de conexão e solicitar suporte. *Registrar no livro virtual de ocorrências.*

Para condomínios que não são de Juiz de Fora, ligar (*primeiro fora do WhatsApp, caso não conseguir, tentar de outras formas*) para o técnico ou



PORTARIA INTELIGENTE 

Síndico verificar se é conexão, confirmar se o condomínio está trancado e funcionando localmente.

*Registrar no livro virtual de ocorrências.*





## **– Falta de energia no condomínio “OENE – FALHA DE ENERGIA ONE”:**

**Em horário comercial:** ligar para o zelador e confirmar se o condomínio está com energia, caso esteja, logo o sistema trará a ocorrência de “*Restauro de Energia*”.

Em caso de não haver energia elétrica no local, certificar que todas as portas e portões estejam trancadas e recebendo comandos da base e colocar a ocorrência em espera para acompanhamento de tempo em tempo. **NÃO ESQUECER** do acompanhamento.

Lançar o ocorrido no grupo de WhatsApp “*Demandas Técnicas*”. *Registrar no livro virtual de ocorrências.*

**DICA:** *nos condomínios que temos câmeras nos elevadores e elas estiverem sem imagens, é porque ainda está sem energia elétrica. Caso tenha voltado as imagens a energia já reestabeleceu.*

*As câmeras dos elevadores nunca vão funcionar sem energia, pois elas não passam pelo nobreak.*

**Fora do horário comercial:** testar todas as portas e portões para certificar que estejam trancados e recebendo comandos da base, ligar (fora do WhatsApp) para o técnico de plantão verificar, caso não volte em até 20 minutos. *Registrar no livro virtual de ocorrências.*

**DICA:** *nos condomínios que temos câmeras nos elevadores e elas estiverem sem imagens, é porque ainda está sem energia elétrica. Caso tenha voltado as imagens a energia já reestabeleceu.*

*As câmeras dos elevadores nunca vão funcionar sem energia, pois elas não passam pelo no-break.*



## **Para condomínios que não são de Juiz de Fora:**

**Em horário comercial:** ligar para o zelador e confirmar se o condomínio está com energia, caso esteja, logo o sistema trará a ocorrência de "Restauro de Energia".

Em caso de não haver energia elétrica no local, certificar que todas as portas e portões estejam trancadas e recebendo comandos da base e colocar a ocorrência em espera para acompanhamento de tempo em tempo. **NÃO ESQUECER** do acompanhamento.

Lançar o ocorrido no grupo de WhatsApp "Demandas Técnicas". *Registrar no livro virtual de ocorrências.*

**DICA:** *nos condomínios que temos câmeras nos elevadores e elas estiverem sem imagens, é porque ainda está sem energia elétrica. Caso tenha voltado as imagens a energia já reestabeleceu.*

*As câmeras dos elevadores nunca vão funcionar sem energia, pois elas não passam pelo no-break.*

**Fora do horário comercial:** testar todas as portas e portões para certificar que estejam trancados e recebendo comandos da base, aguardar o retorno e lançar o ocorrido no grupo de WhatsApp "Demandas Técnicas". *Registrar no livro virtual de ocorrências.*

Caso a energia não volte em até 1h, ligar (Fora do WhatsApp) para os Síndicos e/ou Técnicos e avisar da possibilidade do nobreak não durar muito, aproveitar para perguntar se teriam uma previsão junto a companhia de energia local para o retorno.

**DICA:** *nos condomínios que temos câmeras nos elevadores e elas estiverem sem imagens, é porque ainda está sem energia elétrica. Caso tenha voltado as imagens a energia já reestabeleceu.*

*As câmeras dos elevadores nunca vão funcionar sem energia, pois elas não passam pelo no-break.*

*Registrar no livro virtual de ocorrências.*