

Módulo 07 – Portaria Remota Condomínio

Objetivo:

- Este módulo tem como objetivo capacitar os colaboradores da central de monitoramento no atendimento de portaria remota, estabelecendo padrões e procedimentos para garantir a segurança, organização e agilidade nas operações, tanto em condomínios residenciais quanto comerciais.

Definições:

1. Proprietário: É o que possui posse legal do imóvel, ou seja, o dono
2. Locatário/ Inquilino: Aquele que reside em um imóvel alugado, que recebe de outrem um imóvel mediante contrato de locação, obrigando-se a pagar por isso
3. Locador: Aquele que cede a outrem o uso do seu imóvel mediante contrato de locação
4. Morador/ Condômino: Pessoa que reside no condomínio
5. Prestador de Serviço: Pessoa (física ou Jurídica) que presta algum tipo de serviço em troca de remuneração financeira
6. Síndico: É o responsável pela gestão do condomínio
7. Zelador: Aquele que zela pelo condomínio, e fiscaliza os serviços efetuados
8. Entregador: Aquele que faz entrega de mercadorias a domicílio
9. Interfone: Sistema de comunicação interna que interliga as portarias as unidades do edifício e aos interfones locais, com finalidade de atendimento, ou seja, para falar com quem se encontra no prédio
10. Automação: Dispositivo que possibilita o controle de processos operacionais remotamente, para esta função trata-se de abertura e fechamento de portas/ portões
11. CFTV: Conjunto de câmeras disponíveis para visualização
12. Sistema de Cadastro: Software capaz de armazenar informações detalhadas sobre o condomínio que sejam necessárias para a realização do atendimento, na portaria remota utilizamos o Situator, My Village e Unis
13. Pronta Resposta: Agente para apoio ou verificação local em casos de disparo de alarme em que a portaria não possui visualização, ou em casos de necessidade como falha no equipamento, situações em que houver a necessidade de verificação local atividade suspeita, furto e intrusão

Fluxo de atendimento

- Ordem de tentativas de contato:

1. Interfone do Apartamento
2. Telefone fixo/ celular
3. WhatsApp

Condomínio Residencial

Moradores:

- Acesso direto via biometria, tag, controle linear ou facial
- Entrada via interfone: Confirmar nome completo + número do apartamento, para verificação no sistema e logo após fazer a liberação
- Saída: Liberar imediatamente, exceto em caso de crianças desacompanhadas, tendo que verificar com o responsável.

Visitantes:

- Confirmar nome + unidade que deseja visitar.
- Verificar sistema para pré-cadastro (se houver).

Tipos de resposta:

- Liberado: Liberação com direcionamento até o elevador.
- Barrado: Não liberar e informar o visitante da recusa.

Funcionários (domésticas, babás, diaristas):

Cenários:

- a) Liberação direta: Cadastro completo e autorizado, pode ser feita a liberação.
- b) Liberação em dias/horários específicos: Verificar coincidência, pode ser feita a liberação. Caso contrário, contato com o morador.
- c) Liberação com aviso: Acesso parcial até a clausura, avisar o morador e fazer a liberação total se não houver objeção.
- d) sem liberação: Contato com a unidade e solicitação da autorização, logo após fazer o registro dos dados.

Entregadores:

Regra geral: Não podem subir sem autorização expressa do síndico.

- Pequeno porte: Confirmar destinatário, fazer contato com morador e logo após pode usar passa-volumes (se houver).
- Grande porte: Confirmar com morador, se liberar o morador deve acompanhar e a entrada deve ser feita pela garagem ou serviço.

Prestadores de Serviço (para morador):

- a) com liberação: Verificar cadastro → confirmar dados → liberar
- b) sem liberação: Contato com a unidade → solicitar autorização → registrar nome e documento.

Prestadores de Serviço (para condomínio):

- a) fixos: Liberar conforme cadastro aprovado pelo síndico.
- b) esporádicos: Consultar síndico ou zelador → devem acompanhar o serviço até o final.

4. Condomínio Comercial

Responsáveis/Funcionários:

- Acesso direto via biometria, tag ou controle.
- Em caso de falha de dispositivo:
 - - Verificar se foi adquirido com a Alpha.
 - Em garantia → abrir O.S.
 - Fora da garantia → encaminhar processo de substituição.
 - Biometria → recadastrar remotamente, se possível.

Visitantes/Clientes:

- Confirmar nome + unidade.
- Contatar responsável para liberação.
- Liberado: Liberar automações.
- Barrado: Não liberar entrada.

Entregas:

- Confirmar nome + unidade.
- Em caso de ausência do responsável, buscar apoio do zelador ou recepcionista.

5. Procedimentos, Regras e Particularidades

- Cada condomínio tem regras próprias.
- Consultar no sistema:
 - Situator: Aba "dados".
 - My Village: Aba "anotações".

6. Procedimentos de Contingência

Queda de CFTV, automação ou interfones

- Acionar TI via grupo WhatsApp.
- Se não resolver remotamente → açãoar suporte técnico local.
- Se a falha for geral → açãoar supervisor da central + avaliar porteiro físico.

Queda total do sistema

- Acionar equipe de TI via grupo.
- Caso necessário → deslocamento físico até a central.

Disparo de coação

- Verificar CFTV.
- Avaliar situação:
 - Sozinho: Contato direto com morador.
 - Com terceiros ou suspeito: Não fazer contato → açãoar pronta resposta + polícia.

Reclamação de barulho

- Comum: Contato com unidade, sem identificar quem reclamou.
- Suspeito (pedido de socorro): Acionar polícia + síndico.

Socorro médico

- Pessoa presa em elevador → açãoar empresa de manutenção.
- Pessoa passando mal → açãoar bombeiros.

7. Atendimento de Alarmes

a) Disparo de Alarme (Sensor)

- Verificar CFTV.
- Sem anomalias: Encerrar.
- Com anomalias: Açãoar pronta resposta + PM + síndico.

b) Queda de Energia

- Contatar zelador/síndico → verificar status e previsão.
- Muitos prédios possuem gerador.

c) Falha de Comunicação (GPRS)

- Verificar última comunicação > horário do evento.
- Se sim → encerrar evento.

d) Incêndio

- Disparo de alarme: Verificar CFTV → contato com síndico/zelador.
- Porta corta-fogo: Verificar CFTV → acionar zelador. Se não houver incêndio, solicitar fechamento da porta.

e) Evento manual (X8)

- Utilizado para registrar eventos manuais.
- Filtrar condomínio (CTRL + P) → pressionar X8 → preencher informações.