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. Locatório/ 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:

1. Liberação direta: Cadastro completo e autorizado, pode ser feita a liberação.
2. Liberação em dias/horários específicos: Verificar coincidência, pode ser feita a liberação. Caso contrário, contato com o morador.
3. Liberação com aviso: Acesso parcial até a clausura, avisar o morador e fazer a liberação total se não houver objeção.
4. 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):

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

Prestadores de Serviço (para condomínio):

1. fixos: Liberar conforme cadastro aprovado pelo síndico.
2. esporádicos: Consultar síndico ou zelador → devem acompanhar o serviço até o final.

1. **Condomínio Comercial**

Responsáveis/Funcionários:

* + Acesso direto via biometria, tag ou controle.
  + Em caso de falha de dispositivo:



o Verificar se foi adquirido com a Alpha. o Em garantia → abrir O.S. o Fora da garantia → encaminhar processo de substituição. o 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.

1. **Procedimentos, Regras e Particularidades**
   * Cada condomínio tem regras próprias.
   * Consultar no sistema:
     + - Situator: Aba "dados".
       - My Village: Aba "anotações".
2. **Procedimentos de Contingência** Queda de CFTV, automação ou interfones
   * Acionar TI via grupo WhatsApp.
   * Se não resolver remotamente → acionar suporte técnico local.
   * Se a falha for geral → acionar 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 → acionar 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 → acionar empresa de manutenção.  Pessoa passando mal → acionar bombeiros.

1. **Atendimento de Alarmes**

a) Disparo de Alarme (Sensor)

* Verificar CFTV.
* Sem anomalias: Encerrar.
* Com anomalias: Acionar pronta resposta + PM + síndico.

* 1. Queda de Energia
* Contatar zelador/síndico → verificar status e previsão.  Muitos prédios possuem gerador.
  1. Falha de Comunicação (GPRS)
* Verificar última comunicação > horário do evento.  Se sim → encerrar evento.
  1. 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.
  1. Evento manual (X8)
* Utilizado para registrar eventos manuais.
* Filtrar condomínio (CTRL + P) → pressionar X8 → preencher informações.

Exercícios Módulo 07

1.Em um condomínio residencial, uma criança desacompanhada solicita a saída pelo interfone. Qual deve ser a conduta correta do atendente da portaria remota?

a) liberar imediatamente, pois se trata de saída

b) liberar apenas após contato com o responsável pela criança

c) solicitar o apoio de pronta resposta antes de liberar

d) encerrar o atendimento e registrar o ocorrido sem liberar

Alternativa B

2.Um prestador de serviço fixo que atua para o condomínio chega fora do horário habitual. O sistema confirma o cadastro e autorização. O que o operador deve fazer?

a) consultar o síndico antes de liberar

b) liberar o acesso conforme cadastro, sem necessidade de nova autorização

c) bloquear o acesso e registrar ocorrência

d) encaminhar a solicitação ao zelador e aguardar retorno

Alternativa B

3.Durante o atendimento a um condomínio comercial, um visitante tenta entrar alegando compromisso com uma empresa do prédio. Não há registro prévio no sistema. Qual deve ser o procedimento?

a) liberar o acesso e registrar manualmente o visitante

b) solicitar ao visitante documento de identificação e liberar acesso

c) confirmar com o responsável da unidade antes de liberar

d) liberar parcialmente até a recepção, sem contato prévio

Alternativa C

4.Em caso de queda total do sistema da portaria remota, qual é o fluxo correto de ação do operador?

a) aguardar o restabelecimento automático e registrar o evento

b) acionar a equipe de TI via grupo e, se necessário, deslocar-se fisicamente até a central

c) encerrar o atendimento e comunicar o síndico

d) tentar reiniciar manualmente os sistemas locais de cada condomínio

Alternativa B

5.Um entregador de pequeno porte chega ao condomínio com uma encomenda. Segundo o procedimento correto, o operador deve:

a) liberar o entregador para subir até o apartamento

b) confirmar o destinatário, contatar o morador e liberar o passa-volumes

c) solicitar autorização do síndico antes de qualquer liberação

d) barrar o acesso e pedir que o entregador retorne outro dia

Alternativa B

6.Diante de um disparo de coação, o CFTV mostra o morador acompanhado de um suspeito. O operador deve:

a) fazer contato imediato com o morador para confirmar o disparo

b) aguardar alguns minutos e tentar novo contato

c) não fazer contato e acionar a pronta resposta e a polícia

d) apenas registrar o evento no sistema e informar o supervisor

Alternativa C

7.Quando ocorre falha no interfone de um condomínio, qual é o protocolo inicial a ser seguido?

a) solicitar manutenção presencial imediatamente

b) acionar o TI via grupo de WhatsApp e tentar solução remota

c) comunicar o síndico e aguardar instruções

d) encerrar a ocorrência após registro no sistema

Alternativa B

8.Em um condomínio residencial, uma diarista tenta acessar fora do dia autorizado em seu cadastro. O operador deve:

a) liberar, pois ela já possui cadastro completo

b) liberar parcialmente até a clausura e avisar o morador

c) entrar em contato com o morador para solicitar autorização

d) negar o acesso e registrar ocorrência sem contato com o morador

Alternativa C

9.Durante um disparo de alarme de incêndio, o CFTV não mostra sinais de fumaça nem fogo. Qual é a conduta correta?

a) desconsiderar o evento e encerrar

b) acionar bombeiros imediatamente

c) contatar o síndico ou zelador e solicitar fechamento da porta corta-fogo, se acionada indevidamente

d) esperar confirmação da equipe de manutenção antes de agir

Alternativa C

10.No sistema My Village, as informações específicas e regras de um condomínio devem ser consultadas em qual aba?

a) aba “dados”

b) aba “sistema”

c) aba “anotações”

d) aba “configurações”

Alternativa C