**PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA CONDOMINIAL**

Os procedimentos de segurança condominial são medidas para garantir a proteção dos moradores, do patrimônio e dos bens do condomínio e envolvem uma série de medidas, tais como:

* **Controle de acesso**: Monitorar a entrada e saída de pessoas e objetos, garantindo a segurança dos moradores e do patrimônio.
* **Sistema de vigilância**: Utilizar câmeras de vigilância para monitorar o condomínio.
* **Alarmes**: Utilizar alarmes para proporcionar mais tranquilidade aos moradores.
* **Treinamento e conscientização**: Treinar a equipe de segurança e os moradores para usar equipamentos de primeiros socorros e desfibriladores.
* **Cadastro de moradores e visitantes**: Cadastrar os dados básicos dos moradores e visitantes.
* **Identificação de veículos**: Manter a identificação do veículo em lugar visível para o porteiro.
* **Trancar as portas**: Trancar sempre as portas de suas casas, mesmo que seja para saídas rápidas.
* **Receber encomendas nas guaritas**: Receber encomendas nas guaritas e não solicitar que o entregador vá até a unidade.
* **Participar de reuniões de condomínio**: Participar de reuniões de condomínio em que o tema seja a segurança do local.
* **Estabelecer formas de comunicação**: Estabelecer formas de comunicação com os vizinhos em casos de perigo.

Assim, visando a segurança condominial, diante do cenário atual, a portaria se destaca como o principal ponto de atenção para a segurança no condomínio. E não é para menos, afinal de contas, **é através dela que um grande fluxo de pessoas transitam diariamente no condomínio**, incluindo funcionários, prestadores de serviço, condôminos e visitantes.

Vale acrescentar, inclusive, que a entrada de pessoas não autorizadas em condomínios acontece, em sua maioria, pela portaria de pedestres e em grande parte com a anuência do porteiro ou do segurança por displicência ou negligência. Esse fato reforça como a orientação adequada a criação de procedimentos de segurança, que são fundamentais para proteger a comunidade condominial.

Nesse contexto, **é preciso que** **síndico, zeladores, porteiros, auxiliares e condôminos apostem na implementação, operação e na fiscalização de práticas de segurança que reduzam a vulnerabilidade dos condomínios**, observando regras para visitantes, entregas de encomendas, delivery, colaboradores e prestadores de serviço.

Mas quais são as principais medidas a serem tomadas para garantir a segurança por completo do condomínio? Abaixo seguem as principais dicas de segurança para adotar na portaria.

Definir regras para o funcionamento da portaria é certamente de suma importância para segurança interna e externa dos condôminos. **É preciso que os funcionários recebam orientações para a realização do trabalho**, e os moradores da mesma forma, para que possam juntos seguir as normas estabelecidas.

Sendo assim, várias atitudes podem – e devem – ser tomadas para **garantir a proteção dos moradores e de todo o condomínio**. Confira quais são elas e a importância que cada uma tem. Começando pelos aspectos internos e pessoais.

* **Características Pessoais do Colaborador**

A comunicação direta com o público envolve uma série de comportamento que auxiliam a troca efetiva de informações entre o emissor e o receptor. Existem recursos que podem ser:

* **Vocabulário** – um vocabulário original e simples ajuda a transmitir mensagens e idéias objetivas;
* **Voz**– ajuda a prender a atenção do ouvinte, bem como influenciá-lo emocionalmente;
* **Sorriso** – é a maneira cativante de expressar nossa simpatia;
* **Olhar** – é o complemento indispensável do sorriso. Ajudará a conquistar atenção e simpatia;
* **Gestos** – valioso recurso da expressão, através do qual ilustramos ou confirmamos nossas palavras;
* **Clareza e Precisão** – saber colocar argumentos e idéias, de modo a ser entendido sem dificuldades.
* **Memória** – reter fatos, detalhes, idéias relacionados com informações prestadas ao público;
* **Adaptação** – facilidade de ajustar-se e conduzir-se em qualquer circunstância e em qualquer situação;
* **Rapidez** – aproveitamento total de energia e tempo, resultando em satisfação ao cliente;
* **Bom senso** – distinguir as partes de um todo, tomando decisões com base na análise dos fatos;
* **Aptidão verbal** – facilidade de comunicar, transmitir idéias, colocar em palavras aquilo que pensamos. Requisitos Pessoais para Lidar com o Público Facilidade de comunicação. Gostar de estar em contato com outras pessoas.
* **Equilíbrio emocional,** cortesia e gentileza com os outros. Bom senso, tato e discernimento para contornar fatos desagradáveis. Tolerância para com as pessoas que tem dificuldade de comunicação para repetir as mesmas informações.
* **CARACTERÍSTICAS E TECNICAS PESSOAIS DO COLABORADOR**
* Aparência bem cuidada e agradável.
* Cautela frente a uma pessoa irritada.
* Adequar seu comportamento à situação.
* Colocar-se à disposição das pessoas para atender as suas necessidades.
* Ser capaz de aceitar as pessoas como elas são.
* Ter perspicácia para contornar situações difíceis, usando argumentos aceitáveis.
* Não discriminar as pessoas pela sua posição social, raça, aparência, indologia política, sexo ou crença religiosa.
* A venda da nossa imagem reflete não só o marketing pessoal, com a da empresa, em algo que fazemos tão corriqueiramente há que não damos conta.
* **Técnicas de Atendimento ao Público**.

Todo indivíduo que representa uma organização, transmite através de seu próprio comportamento, uma imagem de organização que será identificada pelo público.

É importante que todos tenham a preocupação de passar uma imagem sempre positiva da empresa. Para tanto se faz necessário seguir alguns passos, tais como:

* Dispense ás pessoas o mesmo tratamento que gostaria de receber, seja agradável e bem apresentável.
* Certos aspectos da apresentação pessoal são de suma importância: uniforme limpo, sapato engraxado, cabelos cortados, barba feita, asseio corporal;
* Devemos ser eficientes. As maiorias das pessoas gostam do atendimento com rapidez e precisão;
* Presteza as informações que lhe forem solicitadas, ou encaminhe ao interessado, corretamente e, a quem puder prestá-la;
* Conheça a fundo a sua empresa e seus amigos;
* Devemos ser pacientes.
* Evite alterar a voz, fazer-se o centro da atenção, gritando, soltando risadas, aquele sorriso irônico, respostas grosseiras e mal educadas.
* Nunca tentar amedrontar, querer “aparecer” ou expor a pessoa ao ridículo.
* O que nos parece simples, em vista de nossa rotina diária, pode ser complexo para os outros, facilite as coisas;
* As informações devem ser honestas e corretas, os equívocos reparados a tempo não causam má impressão;
* As reclamações, queixas e sugestões têm sempre um objetivo: aclamar conceitos ou melhores serviços. Passe-as a quem de direito.
* No tratamento com o público usar somente expressões do tipo: ; senhor, senhora, por favor; por obséquio; tenha a bondade; Evitar gírias: “meu tio”; “seu Zé”; “oi amigo”; “como é que é?”; “o meu”. Falar polidamente e atender de maneira respeitosa e séria.
* Ter postura profissional; Perguntar e sugerir sempre;
* Devemos lembrar que no período que estamos à disposição do condomínio, somos o efetivo representante do mesmo;
* **PROCEDIMENTOS DO POSTO DE SEGURANÇA DA PORTARIA DO CONDOMÍNIO**

**Observador das normas de conduta**;

* Evitar comentários que possam ofender agredir, caluniar outra pessoa;
* Ter Disciplina, coragem, integridade, educação, iniciativa, autocontrole.
* Comunicação – É através da comunicação que o ser humano convive e, portanto, o seu estudo é de fundamental importância para as Relações Humanas.
* Nas nossas relações estamos o tempo todo falando, gesticulando, estabelecendo uma comunicação. Para entendermos como isso funciona, vamos antes descobrir como funciona o mecanismo de comunicação. Existe o emissor que manda a resposta que chamamos de “feedback”. Esses são elementos da comunicação. Quando uma comunicação se estabelece de forma não positiva, dizemos que há problemas como: Ruídos, bloqueios e filtragens nas mensagens emitidas. Para melhorarmos esses possíveis problemas na nossa comunicação em geral, se faz necessário certo cuidado, como:
  + Prestar muita atenção à mensagem recebida;
  + Ouvir a mensagem completa;
  + Ter o entendimento na mensagem repassada;
  + Falar somente o necessário;
  + Evitar comentários particulares;
  + Entender o ponto de vista dos outros;
  + Ser flexível; Resistir às distorções;
  + Usar somente gestos positivos;
  + Falar olhando para o rosto da pessoa;
  + Lembrar-lhe sempre: o corpo fala! No seu caso, você colaborador, vai ter como instrumento de trabalho, a comunicação, devendo saber melhorar a transmissão de sua mensagem e aprimorar a recepção da mensagem de seu cliente.
  + Receba seu cliente com: Agilidade: Pesquisas demonstram que a demora no atendimento é uma das mais freqüentes reclamações dos clientes, fazendo-os muitas vezes mudar de fornecedor (no caso aqui nossa empresa);
  + O cliente espera que o seu problema seja resolvido o mais rápido possível, ou seja, faça com que suas necessidades sejam atendidas sem demora. Quando o cliente tiver que aguardar, posicione-o sobre o que está acontecendo.

* **PROCEDIMENTOS DO POSTO DE SEGURANÇA DA PORTARIA DO CONDOMÌNIO**

**Cortesia:**

O atendimento cortês é uma das provas evidentes de que o prestador de serviço está totalmente voltado ao condômino. Devemos atendê-lo da forma que gostaríamos de ser tratado, isto significa usar de cortesia e educação, significa romper nossos próprios preconceitos ou uma eventual má impressão inicial causada pelo condômino.

Lembre-se de iniciar todo o contato pessoal com seu cliente interno e externo, usando palavras simpáticas quando perguntar ou solicitar algo, como: obrigado, por favor, por gentileza, etc. Um sorriso sempre nos lábios também é muito importante. Honestidade: Você e a empresa a que pertence têm obrigações mútuas e, honestidade é estar congruente com seus valores manifestando-se em sua linguagem e comportamento.

 Lembre-se que devemos prometer somente aquilo que podemos cumprir além do que devemos até ultrapassar as expectativas do que é esperado e ir além do óbvio, fazendo mais do que prometemos. Ao perceber que está sendo tratado com honestidade, seu cliente torna-se um excelente aliado e um ferrenho defensor do colaborador.

**Profissionalismo**:

Ser profissional e comprometer-se é mais do que se envolver em uma tarefa ou ação. Comprometer-se é entregar-se de corpo e alma. Significa gerar uma energia que permita que o sonho vire meta e este se transforme em realidade. O comprometimento gera responsabilidade, poder e confiança. Trabalhe com pontualidade, administrando bem o seu tempo, com organização e planejamento, e não se esqueça dos cuidados pessoais que auxiliam muito na comunicação. Interesse: Antes de ver satisfeito suas necessidades, os clientes externo e interno querem sentir por parte de quem os atende um real interesse em querer ajudá-los.

Atualmente, o cliente não quer apenas um bom atendimento e sim, o MELHOR atendimento e para isso temos que desenvolver a capacidade de demonstrar o envolvimento pelo outro e realmente fazer o melhor como se fosse para si próprio. Demonstre que no momento do atendimento ele é a pessoa mais importante para nós, pare por instantes suas atividades, olhe para seu cliente e lhe dê atenção. A relação com o mesmo não acaba com a simples prestação de serviço, é preciso ter algo a mais, que o diferencie dos outros, usando de criatividade e empatia.

Para atender bem: Fale menos e ouça mais; Discuta menos e aja mais; Não joguem no cliente os seus próprios problemas; Não critique; Conheça os seus próprios defeitos.

* **PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA**

**ENTRADA NO POSTO**:

Antes de entrar no posto de serviço o PORTEIRO deverá ter o cuidado de verificar se não está sendo seguido. Ao se aproximar do posto, deverá: parar, olhar para os lados, caso estiver tudo bem, adentrar. Se suspeitar que esteja sendo seguido, siga em frente e observe se o indivíduo que aparentemente está lhe seguindo continua, caso confirme a suspeita, entre em contato com o departamento de Polícia mais próximo.

**ANTES DE ASSUMIR O SERVIÇO**

O profissional de segurança deverá chegar alguns minutos antes de seu horário para cuidar de seu asseio pessoal, tendo o cuidado de observar:

1. Cabelos curtos e penteados;
2. Barbeado;
3. Bigode aparado;
4. Unhas limpas e cortadas;
5. Uniforme limpo e passado;
6. Gravata bem posta e unida no pescoço;
7. Sapatos limpos e engraxados;
8. Caneta e rascunho para anotações;

**PROCEDIMENTOS DO POSTO DE SEGURANÇA DA PORTARIA**

A partir do momento que tomamos banho pela manhã, cuidamos do friso do cabelo, da roupa, da sua combinação com os sapatos, não estamos fazendo nada mais do que cuidar do nosso marketing pessoal, isto é, estamos querendo que outros tenham uma boa impressão da nossa pessoa. Isto é correto, saudável e apreciável. Fazer a leitura do livro de ocorrências, e efetuar uma breve interrogação de como o serviço transcorreu, se houve algum fato que requer uma maior atenção, ou se for passada alguma determinação fora do previsto (deverá estar formalizada) de preferência, ou anotada no próprio livro de ocorrência;

Constatando alguma coisa anormalidade, preencher o relatório apropriado e comunicar o seu supervisor/fiscal líder;

  Ao apresentar-se para o trabalho, tomar conhecimento das normas e procedimentos relativos ao trabalho.

**DENTRO DO POSTO (DEVERÁ):**

* Conferir os materiais que fazem parte do posto;
* Conferir as dependências do condomínio para ver se está tudo em ordem ou se houve alguma violação ou intercorrência no plantão do colega que passa o serviço;
* Conferir se há documentos ou materiais de condôminos a serem entregues e anotar em livro próprio que assume daquela maneira;
* Tomar ciência de visitantes que ainda estão no condomínio;
* Conferir se há prestadores de serviço no condomínio ou autorização de algum que ainda chegará no condomínio.
* Conferir se o local de trabalho (guarita) está limpo e organizado, anotando em livro próprio se houver intercorrência;
* Conferir normas e procedimentos de segurança afixados no posto de serviço;

**NORMAS E PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA**

* **Nunca** forneça **dados e informações** sobre **hábitos e rotinas de condôminos ou sistemas de funcionamento do condomínio a ninguém;**
* Esteja **sempre atento** ao que acontece nas **imediações do condomínio**. Carros parados por um longo período, pessoas desconhecidas observando o movimento ou qualquer outro fato estranho deve ser **comunicado imediatamente** ao seu superior;
* **Não permita** que pessoas desconhecidas **ingressem no Condomínio** para conversar com o porteiro ou outro funcionário, pela janela da guarita;
* **Não  permitir  aglomeração  de pessoas em local próximo ao portão de entrada / saída do condomínio**;
* Peça **autorização** ao morador, pelo **interfone**, para a entrada de qualquer visitante. Na dúvida, não permita a entrada e peça apoio a outro funcionário;
* **Antes de abrir o portão da garagem aguarde** que quem está dentro do veículo que este se identifique;
* **Inteirar-se das diferentes artimanhas** utilizadas pelos assaltantes para entrar no prédio, tais como:
  + **Fingir ser corretor** de imóveis buscando chaves sem autorização;
  + **Fingir ser parente** de morador, inclusive fornecendo dados e informações;
  + Entrando pelo portão principal, fingindo estar junto, aproveitando a entrada de outras pessoas autorizadas;
  + **Entrando pelo portão da garagem, aproveitando estar aberto para saída ou entrada de veículo;**
  + **Fingindo ser prestador de serviço público (Claro, Vivo, CPFL)**
  + **Fingindo ser Funcionário Público no exercício da função (PM, PF, PC, Prefeitura, agentes da Anvisa, Dengue, Samu);**
  + **Fingindo ser entregador de materiais e alimentos;**
  + **Fingindo ser amigo do condômino, coagindo-o a entrar no prédio;**
  + **Fingindo ser convidado em festa social do prédio;**
  + **Adolescentes bem trajados com roupa de colégio local fingindo conhecer condômino;**
  + Entrada e Saída de Prestadores de Serviço e em carga e descarga;
  + ex funcionários do prédio ou dos condôminos que já não tem contato ou contrato em validade;
* Seja **cordial com moradores e visitantes**, porém, e em primeiro lugar, c**umpra as regras de segurança implementadas no condomínio**, mesmo que isso desagrade alguém;
* No caso de **entregas em domicílio**, como **pizza**, **flores** e **farmácia**, dentre outras, solicitar ao condômino para **receber o solicitado na portaria**;
* **Não forneça** informações sobre **hábitos de condôminos ou sistema de funcionamento do condomínio** a ninguém.
* Abrir o portão **somente após identificar** o visitante recebendo autorização para liberação e se comunicar com ele apenas pelo interfone interno da cabine;
* Informar ao morador sobre a visita e solicitar a autorização para a entrada do visitante;
* Em casos de entrega ou serviços terceirizados, identificar a empresa, solicitar autorização de entrada para o morador e registrar a entrada em livro com horário de entrada e saída e CPF/RG do prestador;
* Quando um morador estiver entrando ou saindo do condomínio, abrir o portão somente após verificar que não há pessoas suspeitas nos arredores;
* A entrada de veículos no condomínio deve ser autorizada após a identificação da placa, em alguns condomínios são usados adesivos de identificação no para-brisa ou crachás;
* Identificar todo visitante/prestador de serviço que entra no condomínio, verificando o RG (fisíco ou aplicativo do gov.br/creci);
* Verificar as Luzes do ambiente de trabalho para que esteja iluminado e o porteiro esteja visível ao condômino e demais pessoas internas e externas ao condomínio;
* Verificar Luzes de segurança do condomínio;
* Estar atento ao monitoramento dos elevadores e demais áreas comuns com vistas a transgressões e possíveis crimes;
* Anotar ocorrências do prédio ou condômino em livro próprio sem expor opinião, somente fatos narrados ou vistos;
* Anotar em livro próprio qualquer mudança de rotina no prédio como mudanças, cortes de abastecimento, entrada de funcionários públicos;
* Acionar Síndico, Conselheiro, Supervisor, Diretor em caso de dúvidas sobre qualquer assunto relacionado ao condomínio;
* Ler obrigatoriamente o Regulamento Interno;
* Quando a área externa do condomínio estiver em limpeza, manter todas as entradas trancadas;
* O porteiro nunca deve abandonar a guarita;
* É recomendado o uso de crachá aos visitantes;
* O porteiro deve evitar comentários dentro e fora do edifício sobre a condição financeira dos moradores e seus hábitos;

**Algumas Orientações para os Condôminos:**

* Não acione o portão automático do prédio a longas distâncias;
* Sempre tranque as portas do apartamento, mesmo que seja para saídas rápidas;
* Não deixe cópias de chaves em guaritas ou com funcionários do prédio;
* Receba encomendas nas guaritas e nunca solicite que o entregador suba até o apartamento;
* Sempre participe de reuniões de condomínio em que o tema seja a segurança do local;
* Procure ter uma boa relação com os vizinhos e estabeleça formas de comunicação em casos de perigo.
* Antes de sair do prédio a pé procure observar se há estranhos parados na frente do condomínio;
* Evite conversar com os porteiros, assuntos que não sejam de interesse do condomínio naquele momento, evitando que ele fique desatento ao serviço.

Esse manual é uma compilação de informações de mercado, através de sites de gestão de condomínios, órgãos de segurança pública e práticas de operação dos serviços de condomínio.

**Cartilha de procedimentos para porteiros ao receber oficiais de justiça**

1. Pedir para ver sua carteira funcional de trabalho, acompanhada de documento (como RG ou carteia de motorista)
2. Caso os documentos estejam ok, pergunte o que ele deseja – vai entrar ou deseja apenas entregar algo?
3. Se houver desconfiança de que seja alguém querendo assaltar o condomínio, o porteiro pode chamar a polícia – o oficial de justiça é obrigado a se apresentar oficialmente
4. Ele diz que vai à unidade X, mas se não houver ninguém, o porteiro o avisa e pergunta se deseja ir até a porta da unidade
5. Nesse caso, ele deixa um agendamento com dia e hora da próxima vez que estará ali
6. Se o morador estiver em casa, o indicado é deixá-lo entrar e fazer seu serviço
7. Caso haja um funcionário disponível, o mesmo pode acompanhá-lo até a unidade que está sendo procurada

# **Aprenda como funciona a portaria virtual em condomínios**

## **Sistema de portaria remota já é uma realidade, saiba se essa é uma boa opção para o seu condomínio**

**7**

Há muitas dúvidas sobre portaria virtual: Serve para qualquer condomínio? Gera, realmente, economia e aumenta a segurança?

Uma solução que promete aliar **o aumento no nível de segurança** **e redução de custos**. É essa a principal promessa das **portarias virtuais, ou remotas.**

A ideia é simples e engenhosa: substituir porteiros presenciais por agentes que, de maneira remota, abrem e fecham portões e garagens – além, é claro, de ficar de olho 24 horas no condomínio por meio de câmeras e internet.

 Sem portaria no local, o condomínio consegue **dispensar um dos custos mais caros do condomínio** – o do porteiro. Ao invés disso, paga uma taxa por mês à empresa que presta o serviço de portaria virtual, o que pode chegar a diminuir em mais de 50% a taxa condominial, dependendo do local.

**Tentador, não?**

Mas, afinal, o sistema de portaria virtual**serve para qualquer condomínio?** Gera, realmente, economia e **aumenta a segurança?** Quais os custos e riscos de investir nisso?

São essas e outras perguntas que levaram o SíndicoNet a pesquisar todo o setor que está por trás das Portarias remotas ou virtuais. Veja o que conseguimos:

### Perfil do condomínio para ter portaria virtual

Mesmo com o avanço da tecnologia, **nem todos os condomínios são bons candidatos** para contratarem o serviço de portaria virtual.

Empreendimentos de grande porte, com mais de uma portaria e diferentes entradas de garagem **são mais difíceis para a implantação** e bom desempenho do sistema.

O que os especialistas entrevistados indicaram é que um **bom candidato à portaria virtual geralmente tem até 40 unidades**e uma entrada de portaria.

"Em **condomínios maiores, o bom funcionamento do sistema pode ser prejudicado** e o custo ficar muito elevado", alerta Mauro Mandeltraub, diretor da Mantra Monitoramento.

**PEQUENO PORTE**

Em empreendimentos com poucas unidades, o custo com a folha de pagamento dos funcionários pesa mais e, por isso, **é onde se sente mais a economia**oferecida por esse tipo de serviço.

“Um de nossos clientes passou a optar por esse serviço e sua **taxa condominial caiu de R$ 1.850,00 para R$ 1.000,00**”, explica Roberto Piernikarz, diretor da administradora BBZ.

**GRANDE PORTE**

Alguns sistemas disponíveis no mercado **já conseguem suportar condomínios maiores**, com mais de uma torre, por exemplo. Entretanto, para esses, a economia na taxa condominial costuma ser menor, e o recomendado é cercar-se de mais cuidados, como a **contratação de um projeto de consultoria independente de segurança** para uma análise mais cuidadosa de todo o ambiente.

**PERFIL DOS MORADORES**

Além do número de unidades, **é fundamental que os moradores estejam bastante interessados** em realizar a mudança da portaria comum para a remota.

Para o consultor de segurança José Elias de Godoy o interesse dos moradores nesse tipo de portaria deve estar acompanhado de comprometimento em cumprir os procedimentos de segurança. "**Só assim haverá real ganho no nível de segurança do local**", aponta.

### Como funciona a portaria virtual?

Ao contrário do que seria possível há alguns anos, atualmente, devido à melhorias tecnológicas e o avanço da Internet em banda larga, o sistema de portaria virtual conta com **melhores condições técnicas e de infraestrutura** para entregar o que, de fato, se propõe.

Isso trouxe mais eficiência e **menos vulnerabilidades ao serviço**, tornando-o mais acessível e viável tanto para condomínios residenciais, como comerciais.

Mas para que o sistema de portaria virtual funcione bem e cumpra o seu papel com segurança, **são necessários alguns equipamentos como**:

* **Sistemas de biometria, apps ou tags:** a maioria das empresas trabalha com esse sistema para a entrada e saída de moradores. Geralmente um dos dedos é utilizado para acionar os portões. Sistemas de cartão, tags e até aplicativos com "QR code" também podem ser utilizados
* **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 cadastra 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

**INFOGRÁFICO**

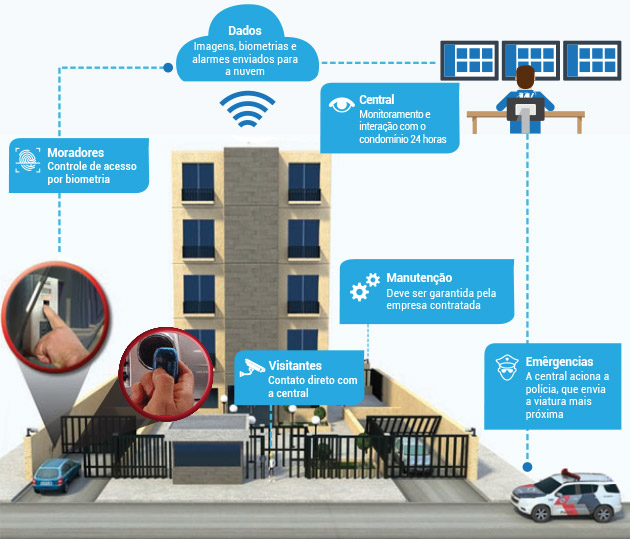


Imagem cedida pela empresa White Portaria Virtual, e adaptada por SíndicoNet

### Encomendas, deliverys e operações do dia a dia

Além desses sistemas de portaria eletrônica, todos os moradores, funcionários do condomínio e das unidades devem ser cadastrados.

Mas mesmo com o porteiro virtual, **o trabalho do zelador continua importante** – ou ainda mais importante.

**ENCOMENDAS E CONTROLE DE ACESSO**

Com a portaria vazia, **o zelador fica responsável por receber os pacotes do correio e as correspondências que precisem de assinatura**. É o zelador também quem deve receber pessoas como o oficial de justiça, por exemplo.

Já para o dia a dia de **entrada e saída dos moradores**, os procedimentos podem não ser muito diferentes: ao chegar de carro, geralmente o morador coloca seu dedo no leitor biométrico ou usa uma tag.

Abre-se a primeira parte da clausura. Ela se fecha. O morador então pode usar novamente seu dedo ou abrir o vidro para que o operador remoto cheque se aquela pessoa dirigindo é realmente o dono do carro. Abre-se, então, a garagem.

**O uso da clausura nos locais onde ela existe continuam a funcionar**– e onde não há essa infraestrutura é feito um estudo para viabilizar a mesma.

“É possível fazer a portaria virtual sem clausura, mas sempre a aproveitamos nos condomínios onde ela está disponível”, explica Mauro Mandeltraub.

* [Saiba mais sobre como devem funcionar as clausuras em condomínios](https://www.sindiconet.com.br/informese/uso-correto-de-clausuras-convivencia-guia-sobre-seguranca)

**DELIVERY**

As entregas comuns, como de pizza, seguem obedecendo às normas de segurança do local. O mais comum é que o morador seja avisado sobre a chegada de um entregador e vá até a portaria receber e pagar pela sua encomenda. **O uso de um passa-volume é muito importante.**

### Custos da portaria eletrônica

Um bom ponto de partida para implantar essa tecnologia em condomínios pode girar em torno de R$ 20 mil a R$ 30 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.

### Assembleia e adesão para portaria virtual

Para que o condomínio conte com um serviço desse tipo, é fundamental 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 [alteraçao da convenção](http://www.sindiconet.com.br/6810/Informese/Assembleias-de-condominio/Alteraao-da-convenao-e-regulamento-interno" \t "_blank))

“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](http://www.sindiconet.com.br/6796/Informese/Assembleias-de-condominio/Quoruns-de-assembleias-de-condominios) 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.