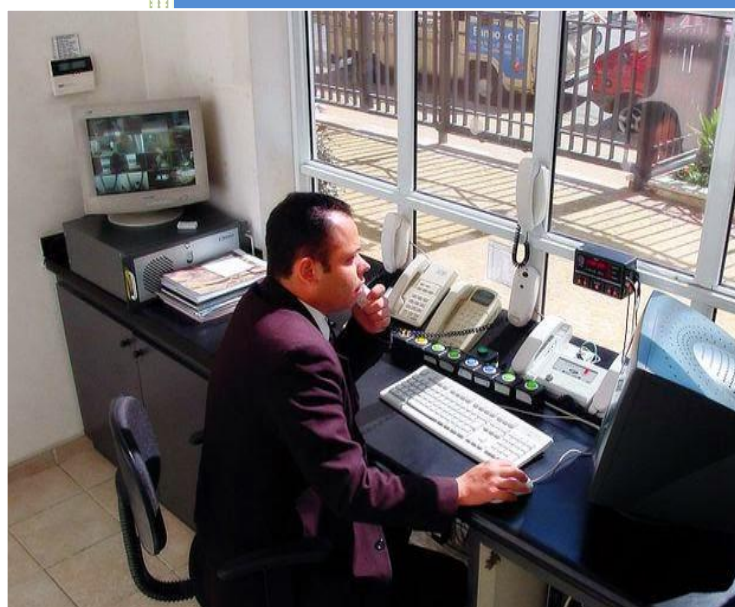


PORTEIRO E VIGIA



PORTEIRO E VIGIA

Não só com o síndico, os porteiros também devem manter uma boa relação com os moradores do condomínio para que também estejam cientes de que as regras devem ser seguidas.

1- Controle de moradores

Deve haver uma lista com o nome e a cor, o tipo e a placa do carro de cada morador que deve ser checada sempre que for abrir o portão da garagem.

2- Cadastro de visitantes

Na chegada de um visitante, o correto é que o deixe entrar apenas depois da aprovação do morador por meio de um interfone e, assim, cadastrá-lo com nome, documento, horário de entrada e saída do condomínio e apartamento ou nome do morador visitado. Esse procedimento somado a um sistema de cameras de segurança permite o maior controle sobre a circulação de pessoas no condomínio. Nunca deverá permitir a entrada de algum estranho sem a autorização de um condômino ou do síndico.

3- Entregadores

O ideal é que o morador vá até a portaria para pegar a entrega, mas se não for possível, também deve haver o cadastro do entregador com nome, empresa que trabalha e o nome ou apartamento do morador que ele vai fazer a entrega.

4- Empregados externos

No caso de alguma requisição de serviço externo para o condomínio, o síndico deve avisar ao porteiro e cadastrar o indivíduo com os horários de entrada e saída do condomínio e o serviço que está sendo prestado.

5- Ética

Sempre tratar as pessoas igualmente com respeito, discrição e ter respeito com o sigilo e a privacidade dos moradores. O porteiro não deve ficar comentando sobre a vida dos moradores e evitar comentários sobre assuntos que não tem relação com a portaria.

6- Recebimento de correspondências

Após receber cartas ou encomendas, mantê-las na portaria até o morador ir buscar ou entregar a ele quando entrar no condomínio. No caso de encomendas, deve avisá-los assim que chegar, pois pode haver urgência.

7- Mudanças

Só deve ser permitida quando o condômino avisar e permitir a entrada dos funcionários que auxiliam na mudança por escrito.

8- Ausência

Orientar seu porteiro a nunca sair do posto, a não ser em situações emergenciais como no caso de prestar socorro a algum morador. No caso do porteiro precisar sair em outra situação qualquer, deve chamar outro funcionário com treinamento de porteiro para substituí-lo na vigília.

9- Livro de ocorrências

Em todo o fim de turno, o porteiro deve escrever no caderno de ocorrências o que aconteceu durante o turno.

10- Limpeza

O porteiro deve manter o seu ambiente sempre limpo e organizado.

A Ser-Tel é especializada em segurança eletrônica. Entre em contato conosco, peça um orçamento para melhorar a segurança de seu condomínio e fique por dentro de serviços como: cftv, pabx e cabeamento estruturado.

CFTV significa circuito fechado de TV, ou seja, é um sistema de “televisão fechado” que distribui sinais provenientes de câmeras para um ou mais pontos de recepção. Quando instalamos câmeras de segurança em um lugar para elas captarem a movimentação das pessoas, ela envia as imagens gravadas tantos

para lugares remotos, como um centro de monitoramento, ou para algum mecanismo local, como computadores, monitores, tablets e celulares.

Não é de hoje que recepcionistas, porteiros e vigilantes dividem o mesmo espaço em portarias e recepções de grandes, médias e pequenas empresas. Também não é de hoje que se tem investido na estrutura física, tecnológica e de qualificação do pessoal destes espaços. Que na maioria das vezes traduz com clareza a imagem da empresa onde atuam.

Dentre as muitas atividades de um profissional de atendimento em recepção e portaria estão as seguintes:

- ✓ Atendimento e Controle de Pessoas – Identificação, Recepção e Orientação;
- ✓ Controle de Acesso de Materiais;
- ✓ Controle de Acesso de Veículos – Próprios e de Terceiros;
- ✓ Controle do Claviculario (Chaves);
- ✓ Controle de Correspondências – Recebimento, Registro e Encaminhamento;
- ✓ Procedimentos em Perigo Eminente – Roubo, Assalto, Danos, Incêndio e
- ✓ Procedimentos de Defesa de Descontinuidades.

Posturas de Atendimento Telefônico

Fale Claro e Pausadamente, permitindo que o interlocutor entenda perfeitamente a sua voz e seus dizeres;

Fale sempre o nome da empresa, o seu e em seguida cumprimente o interlocutor. Seja cordial e educado, pergunte o nome do cliente e o chame pelo nome.

Ao atender coloque um sorriso na voz, sem exagero é claro

O telefone da empresa deve ser usado apenas a serviço, bem como os assuntos ali tratados devem ser de cunho profissional e não pessoal;

Evite crítica e também elogios persistentes às virtudes de pessoas ausentes; Tenha o mesmo cuidado que em sua casa com o aparelho que lhe foi confiado pela empresa;

Não divulgue qualquer informação sobre a empresa, sua pessoa ou funcionário sem a respectiva autorização e desde que o solicitante esteja plenamente identificado;

Não confie na memória! Anote todos os recados e direcione à pessoa que precisa recebê-lo o mais rápido possível;

Corrija seus vícios de pronúncia;

Não desligue o telefone na face do cliente, espere o cliente desligar primeiro;
Evite gracejos, para não se tornar ridículo;

Evite deixar o cliente esperando na linha;

Procure deixar seu ramal sempre desocupado;

Palavras de tratamento pessoal como: “meu bem”, “querido”, não devem ser usadas

O porteiro é a primeira impressão do condomínio. É ele quem autoriza, ou não, a entrada de visitas, prestadores de serviços ou dos funcionários das unidades.

FUNÇÕES E ATRIBUIÇÕES DOS PROFISSIONAIS DE PORTARIA

Controle de acesso de visitantes

Ao chegarem, o porteiro deve interfonar para a unidade indicada. Assim, o morador pode autorizar a entrada do visitante

Por questões de segurança, o porteiro deve manter-se dentro da portaria e usar o porteiro eletrônico para se comunicar com o visitante que esteja do lado de fora. Mesmo que seja chamado, não deve sair da guarita

Caso haja dúvida sobre quem é o visitante, é conveniente que o porteiro solicite que o morador venha identificar visualmente o visitante

Durante esse período, o estranho deve esperar do lado de fora do condomínio

Não se deve colaborar com a entrada de visitantes regulares sem antes checar a autorização com o morador todas as vezes

Recebimento de encomendas

Nos casos de entrega de comida o profissional interfona para o morador vir retirar seu pedido na portaria, evitando a entrada de estranhos no condomínio

Se a entrega for dos Correios, como pacotes, por exemplo, alguém da unidade é chamado para retirar o pacote e assinar o recibo. Caso não haja ninguém na unidade, o porteiro pode receber o volume

Também nesse caso o entregador não adentra o condomínio

Em alguns casos, ao final do turno, o profissional entrega os recebidos nas unidades – mas isso depende de cada local

Prestadores de serviço/Concessionárias

Só deixar entrar funcionários de empresas (como TV a cabo ou internet, por exemplo), após se certificar que houve pedido por parte dos moradores. Caso haja dúvida, o porteiro deve recorrer ao zelador

Após tirar essa dúvida, pode-se ligar para a empresa para saber se a pessoa que está se apresentando no condomínio é realmente funcionário

Quando o interessado em entrar no condomínio se disser funcionário de concessionária (empresa de água, luz, gás) pode-se ligar para a administradora, também. A empresa pode colaborar dizendo se realmente houve algum tipo de pedido de verificação ou de manutenção

Da mesma maneira, o porteiro deve fazer a identificação do suposto funcionário com a empresa em questão

Após ter deixado o profissional entrar, fazer um registro com o nome completo e dados da pessoa

Em caso de obras no condomínio, só se deve deixar entrar os funcionários apontados e autorizados pela empresa prestadora de serviços. Caso haja algum tipo de remanejamento, o zelador, o síndico e o porteiro devem ser avisados pela empreiteira

Relação com os moradores

O profissional deve manter um relacionamento cordial e simpático com os moradores, evitando a todo custo deixar a portaria desassistida

Deve colaborar para o cumprimento do regulamento interno

Deve alertar o zelador e o síndico sobre irregularidades ocorridas durante o seu horário de trabalho

Cotidiano do porteiro

Estar sempre com o uniforme bem passado, com a barba e o cabelo cortado, passando uma ideia de higiene

Não manter conversas com demais funcionários na portaria ou em áreas comuns por tempo demasiado

Não comentar, fora do local de trabalho, sobre o seu cotidiano no condomínio

Manter portões e demais acessos ao condomínio fechados em horários de recolhimento de lixo e limpeza das ruas

Para o porteiro trabalhar melhor

Portaria blindada ou com boas condições de trabalho (bem ventilada e com um mínimo de espaço)

Linha telefônica na portaria

Reciclagem a cada seis meses, para se manter atualizado

Conhecer bem os procedimentos do condomínio (síndico e zelador devem colaborar ao explicar bem as regras para o funcionário)

Números de telefone de emergência, como polícia, bombeiros, administradora, síndico, zelador, delegacia mais próxima, empresa responsável pela manutenção dos elevadores