



# **MANUAL DE PROCEDIMENTO**

## **SERVIÇOS DE PORTARIA**

# ÍNDICE

1. PARTICULARIDADES DO POSTO .....	3
2. PORTARIA UMA QUESTÃO DE PRIORIDADE .....	5
3. ATRIBUIÇÕES DO PORTEIRO.....	6
4. COMPORTAMENTO PROFISSIONAL .....	7
5. APRESENTAÇÃO INDIVIDUAL .....	8
6. DICAS DE POSTURA E COMPORTAMENTO DO PORTEIRO.....	8
7. PORTEIRO E AS QUALIDADES QUE DEVE TER.....	9
8. CUIDADOS AO ASSUMIR O POSTO NA PORTARIA .....	10
9. AÇÕES DE PREVENÇÃO .....	11
10. CONSIDERAÇÕES DA LEI 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) ....	13

## 1. PARTICULARIDADES DO POSTO

### ▪ CADASTROS DE VISITANTES E PRESTADORES DE SERVIÇOS

No Condomínio CORES utiliza-se uma Planilha de Cadastro para Visitantes e Prestadores de Serviços.

É fundamental que o Porteiro saiba utilizá-la de forma correta.

É extremamente proibido a Entrada de Visitantes e Prestadores de Serviços sem o devido Cadastro, após o morador ser avisado ele deverá acompanhar os prestadores isso é regra do RI.

### ▪ ENTREGAS DE CORRESPONDÊNCIA

A portaria é responsável pelo recebimento da encomenda, devendo identificar o endereço, torre, apartamento e o nome. Se tudo estiver correto, a portaria deve receber e repassar para a administração. Em caso de informações incompletas, observar no sistema se o nome do morador/local está correto e da sequência para a Administração. Se os dados não estiverem corretos em hipótese nenhuma deverá ficar com a encomenda, recusando e relatando em livro de ocorrências.

Entregas de Correspondências de grandes volumes, o porteiro informa o Lider/Ronda para fazer o acompanhamento, após o anúncio libera o acesso do entregador.

### ▪ DELIVERY

O entregador acessa o condômino através de interfone externo, caso o interfone apresente defeito o porteiro deverá, avisar o morador sobre a entrega, após registrar o defeito no grupo de ocorrência do condomínio, abrir um chamado (listagem de contatos na portaria) para a empresa responsável pela manutenção.

### ▪ CONTROLE DE CHAVES E TAG'S E MATERIAL CARGA DOS ESPAÇOS

As entregas das chaves devem ser controladas, em caso de espaços reservados verificar o e-mail reencaminhado pela administração contendo o nome/apt e data dos espaços reservados. Caso não tenha o e-mail não deve liberar a chave dos espaços reservados até a segunda ordem, que deverá vir por escrito.

Para acesso de espaços sem a necessidade de reserva, o Porteiro anota na planilha a Torre, o Apartamento, Nome e Horário da entrega da chave. Na devolução deverá dar baixa.

Nos casos de troca de usuários, o “usuário inicial” é responsável por avisar o porteiro sobre a troca, se ele não avisa, ele é o responsável pelo local e deverá responder por qualquer tipo de avarias.

#### ■ PULSEIRAS DAS PISCINAS

Moradores podem retirar as pulseiras na portaria a partir das 9 horas da manhã, até às 19 horas cada morador pode ficar com a pulseira pelo período de 4 horas de utilização. A portaria deverá conferir as validades dos exames médicos antes de fazer a liberação das pulseiras, caso o exame esteja vencido o morador não poderá fazer o uso da piscina.

As entregas das pulseiras deverá ser feitas em mãos, não podendo um morador retirar para varias pessoas, Exemplo: Morador solicita 4 pulseiras e solicita a identificação dos exames, porem este morador poderá repassar essas pulseiras para outras pessoas, sendo assim, a entrega deverá ser somente se o morador estiver com as pessoas presentes no local (Portaria).

As Pulseiras têm que estar sempre visíveis nos braços dos moradores para fazermos as identificações.

A piscina é de uso exclusivo dos condôminos o acesso de visitantes é proibido.

#### ■ OFICIAL DE JUSTIÇA

Quando o morador está presente a portaria deverá entrar em contato com o morador, pedir para que ele venha retirar a intimação em mãos.

A portaria só deverá receber a intimação nos casos ao qual o morador não esteja presente.

Em casos ao qual o Oficial queira entregar a citação até o local, o Porteiro deverá chamar o Ronda e o “Ronda” acompanhará o Oficial de Justiça até o apartamento, **a portaria não deverá avisar o morador nesta situação.**

#### ■ CADEIRAS DE RODAS

A portaria faz o controle da entrega da cadeira de roda através da planilha, anotando o nome/apt e horário da retirada. Na devolução deverá dar a baixa na planilha.

#### ■ CHAMADOS PARA CONCESSIONÁRIAS

Em casos de falta de água, energia, gás, elevadores, bombas etc.

O Porteiro(a) deverá recorrer aos telefones uteis registrados no informativo, colados na Portaria. O porteiro deve esgotar os meios de comunicação, não se prendendo apenas ao telefone. Ele deve ter a proatividade de usar os canais de comunicação como: Internet, SMS, Whatsapp,etc. Até que o problema seja informado. O Porteiro deverá pegar o número de protocolo do chamado, o horário, nome do atendente e registrar nos grupos de ocorrências e livros.

#### ■ PORTÃO/TORNIQUETE QUEDA DE SISTEMA

Ao verificar pane no portão ou torniquete o porteiro deverá avisar imediatamente o Líder ou o Ronda.

Em alguns casos os veículos de moradores não efetuam a leitura da tag, para a liberação do veículo o Triagem entra em contato com o Porteiro, o Porteiro deve consultar no sistema se o veículo está cadastrado, se estiver cadastrado informar o Triagem e liberar a entrada do morador. Se não estiver cadastrado, o Porteiro deve informar o Triagem para que o mesmo de andamento no procedimento.

- **E-MAIL ADMINISTRATIVO**

O Porteiro deverá sempre acompanhar o e-mail, abrindo os chamados, recebendo as listas de festas e tudo pertinente as informações ou solicitações administrativas do condomínio.

- **ESPAÇO FÍSICO DA PORTARIA**

O espaço físico da portaria só deverá ser usado pelo porteiro de plantão, sendo proibido a permanência dos demais colaboradores, bem como aos condôminos.

- **ATUALIZAÇÃO DE CADASTROS**

É de responsabilidade da Administração do Condomínio atualizar os cadastros dos moradores, em alguns casos ex-moradores têm o acesso ao Condomínio, a portaria não tem como saber se ele é um morador, somente um proprietário ou um ex-morador.

- **SISTEMA CFTV**

O morador em hipótese nenhuma poderá acessar a portaria e requerer as imagens do Circuito Fechado de TV do condomínio, salvo em casos de autorização da administração interna ou Síndico.

## 2. PORTARIA UMA QUESTÃO DE PRIORIDADE

## Conhecimento a respeito da profissão

Um dos pontos mais importantes no Condomínio é, sem dúvida, a portaria. É por ela que circulam todas as pessoas: Moradores, funcionários, visitantes, prestadores de serviços etc., e é ele o principal, ponto de garantia da segurança.

Existe coisa mais desagradável do que atendimento inadequado na portaria, em interfone atendido sem critério de urbanidade ou um recado ou encomenda esquecida ou fora do prazo, jornais e revistas extraviados e pessoas entrando sem terem sido anunciadas? Tudo isso ocorre por despreparo do funcionário da portaria. Assim sendo, elaboramos o presente manual de Serviços em Portaria, visando melhor preparar o funcionário, como também estimulá-lo a complementar seus conhecimentos a respeito de sua profissão.

### 3. ATRIBUIÇÕES DO PORTEIRO

Saber o que fazer é fazer bem-feito

É o colaborador que executa os serviços de portaria, tais como:  
Receber as correspondências do Condomínio, providenciando sua distribuição aos departamentos, imediatamente após sua entrega pelo correio;

- Transmitir e cumprir ordens recebidas do responsável legal;
- Formalizar a entrada e a saída das pessoas do condomínio.
- Obedecer fielmente às determinações do Gerente e Supervisores.  
Atender com educação e cavalheirismo o público interno e externo, dando-lhes as informações solicitadas e auxiliando-os sempre que possível.
- Não abandonar o Posto da Portaria sob nenhum pretexto, durante seu horário de serviço, para atender a assuntos que não se relacionem com o mesmo.
- No caso de necessidade absoluta, deixar sempre alguém na portaria, evitando que esta fique abandonada, informando ao Supervisor e/ou Chefe imediato ou seu substituto temporário para onde vai e quanto tempo ficará ausente;
- Não permitir a entrada de pessoas estranhas no Condomínio, em caso de dúvida, consulte o responsável imediato e/ou o Supervisor;
- Levar ao conhecimento do Supervisor todas as irregularidades de que tome conhecimento;

- Toda mercadoria entregue, que for para uso do Condomínio, somente deverá ser recebida depois de devidamente conferida com a nota fiscal de entrega;
- Manter sob severa vigilância as áreas externas, visualizando as Câmeras do portão e estacionamento de veículos;
- Não permitir agrupamentos de pessoas, funcionários ou estranhos na portaria durante o seu horário de trabalho;
- Somente permitir o estacionamento de veículos nos locais a eles destinados, ainda que por curto espaço de tempo;
- Em caso de qualquer emergência, comunicar o Gerente e Supervisor e/ou Lider, que o auxiliará nas providências necessárias;
- Dar conhecimento ao supervisor de todas as reclamações e ocorrências que se verificarem no Condomínio;
- Não devem aceitar a guarda de chaves das unidades e dos automóveis dos funcionários.
- Não comentar sobre a vida pessoal do público interno, como horários em que podem ser encontrados e outras informações.

## 4. COMPORTAMENTO PROFISSIONAL

### Ética postura e atitude do porteiro

Você pode arruinar toda uma imagem Pessoal e Profissional pela falta de um comportamento adequado.

Por exemplo:

- ❖ Uso de uma linguagem imprópria;
- ❖ Comer, mascar chiclete ou roer unhas;
- ❖ Receber visitas particulares;
- ❖ Falar ou rir alto demais chamando atenção das pessoas;
- ❖ Falta de modéstia (exibicionismo);
- ❖ Fumar e beber com os condôminos;
- ❖ Discutir com funcionários, visitantes e prestador de serviços;
- ❖ Usar palavras irônicas, cochichos ou risadinhas visando aos condôminos;
- ❖ Ler jornais ou revistas enquanto no horário de serviço;
- ❖ Ficar no telefone conversando sobre coisas que nada tem a ver com a função;
- ❖ Solicitar presentes ou convites de condôminos ou visitantes;
- ❖ Esticar o horário do cafezinho ou almoço;
- ❖ Sair constantemente do seu setor;
- ❖ Chegar sempre atrasado com uma desculpa;

- ❖ Bajulação ou atenção maior para alguns e outros não;
- ❖ Contar piadinhas ou falar de intimidades pessoais com o condômino;
- ❖ Assistir à TV fora do horário fixado.

## 5. APRESENTAÇÃO INDIVIDUAL

### Como vender a sua imagem

Sua aparência é ainda mais importante no seu trabalho do que em sua vida privada. Ela reflete sua imagem profissional frente a todos. Um dos princípios fundamentais para a vida saudável do homem é observar algumas normas de higiene e asseio. Quem trabalha diretamente ligado ao público deverá ter como disciplina as regras que se seguem:

- ✓ O corpo necessita estar limpo para ser saudável. o banho diário é um excelente removedor de energia. desodorante deve ser suave e não se aconselha o uso de perfumes;
- ✓ As mãos devem ter um cuidado especial. Unhas limpas e aparadas (inclusive a do dedo minguinho);
- ✓ Os dentes merecem cuidados periódicos. Procurar mantê-los com aparência para evitar mau hálito;
- ✓ A barba por fazer dá uma péssima impressão. mantenha o rosto sempre barbeado;
- ✓ Os cabelos devem ser bem cortados e limpos (evitar penteados extravagantes ou cabelos caindo nos olhos);
- ✓ Os pés devem estar num calçado confortável para evitar calosidades;
- ✓ Manter uma postura correta e adequada ao seu trabalho. Não ficar com a cabeça apoiada nas mãos e não ficar atirado sobre algum balcão ou mesa;
- ✓ Apresentar-se com uniformes limpos e adequados a sua numeração (nem muito apertado, nem muito largo). os sapatos devem estar limpos;
- ✓ Utilizar lenços quando espirrar ou tossir para evitar a transmissão de germes a outras pessoas;
- ✓ Usar crachá com identificação clara de seu nome e função.

## 6. DICAS DE POSTURA E COMPORTAMENTO DO PORTEIRO

Recomendações que vão enriquecer seu profissionalismo

Abaixo estão 12 dicas e lembretes que vão lhe ajudar a melhorar seu trabalho e manter sua qualidade.

1. Cumprimente sempre colegas de trabalho e funcionários do condomínio;
2. Uma boa aparência contribui para um ambiente de trabalho harmônico, por isso, esteja sempre bem-vestido e limpo;
3. As regras de segurança devem ser cumpridas de maneira rígida. desobedecê-las pode colocar a vida de todos em risco;
4. Qualquer abordagem deve ser feita com delicadeza e educação;
5. Não abra exceções quanto à entrada no condomínio e sempre identifique as entradas e as saídas de visitantes;
6. Fique atento às movimentações externas, principalmente quando um funcionário ou veículos saem ou entram no portão social e portão de entrada e saída de veículos;
7. Não comente sobre a rotina do serviço, nem mesmo com conhecidos. A discrição é também um item de segurança;
8. Sempre que cometer um erro, não tenha medo de comunicá-lo e de discutir o que levou a ele com seu gestor;
9. Pessoas estranhas e que não são funcionárias não podem ter acesso à guarita da portaria;
10. Manter o local de trabalho limpo e organizado;
11. Identifique sempre um visitante com um crachá, se possível, além de anotar todos os seus dados. Parte da segurança está em proporcionar essa sensação aos condôminos;
12. Os padrões de segurança não devem ser ignorados. Use-os de acordo com as regras de segurança estabelecidas.

## 7. PORTEIRO E AS QUALIDADES QUE DEVE TER

Função de suma importância para a segurança o condomínio.

É o responsável pelo monitoramento do controle de acesso de pessoas, mercadorias e veículos. Funcionário uniformizado, treinado e habilitado para exercer as funções de recepção com foco em segurança.

## Qualidades do bom Porteiro

### **1 ATENÇÃO:**

Qualquer descuido pode facilitar a invasão no condomínio.

### **2 RESPONSABILIDADE:**

a segurança de todos os condôminos depende diretamente de sua atuação.

### **3 PONTUALIDADE:**

o respeito ao colega de trabalho começa com o respeito aos horários.

### **4 ASSIDUIDADE:**

não faltar ao serviço.

### **5 AUTOCONTROLE:**

atuar com profissionalismo é não perder a calma e a razão.

### **6 AUTOCONFIANÇA:**

geralmente, o trabalho do Porteiro é solitário. Na maioria das vezes, terá que tomar decisões sozinho. mas nada impede que, na dúvida, o Porteiro peça orientação a seu superior hierárquico.

### **7 RELACIONAMENTO HUMANO:**

lidar com pessoas de diferentes níveis sociais e intelectuais, essa é a função diária do Porteiro. Portanto, ele terá que saber se relacionar com todas elas

Portanto, o Porteiro deve:

1. falar pouco, somente o necessário;
2. ouvir com atenção e não esquecer de sempre anotar todas as informações;
3. Desconfiar sempre de pessoas que falam muito, principalmente aquelas que fazem perguntas dirigidas às questões de segurança do Condomínio ou referentes à vida dos funcionários;
4. Jamais comentar assuntos referentes a seu serviço e nunca passar informações internas do Condomínio em público, com pessoas estranhas ao ambiente de trabalho, familiares e amigos, namoradas(os) e porteiros de outros condomínios;

## 8. CUIDADOS AO ASSUMIR O POSTO NA PORTARIA

- Chegar pelo menos 10 minutos antes do seu horário;
- Verificar se a portaria está em ordem e limpa;
- Verificar o funcionamento do interfone;
- Verificar o funcionamento dos portões automáticos e torniquete;
- Verificar o funcionamento das câmeras e sistemas de segurança;

- Verificar arquivos, livros, canetas e objetos pertencentes à portaria;
- Verificar se há recados para serem entregues;
- Verificar o quadro de chaves;
- Verificar com seu antecessor se há visitas agendadas informadas etc.

## 9. AÇÕES DE PREVENÇÃO

As principais falhas encontradas nos condomínios assaltados são:

- 43% - Despreparo ou displicênci a do porteiro;
- 26% - Desatenção do FUNCIONÁRIO do condomínio;
- 21% - Falta de equipamento adequado de segurança;
- 10% - Inoperância do equipamento de segurança;

### O BANDIDO

- Não quer ser exposto;
- Sempre faz uma seleção das vítimas;
- Sempre irá escolher a mais fácil, ou seja, a mais despreparada;
- Durante um assalto, está nervoso e com medo;
- Reagir é uma atitude de altíssimo risco.

NOTA: O bandido não tem descrição exata. O modelo de bandido trajando chinelo e bermuda está ultrapassado. Hoje muitas pessoas relatam terem sido abordadas em semáforos por homens elegantes, de terno e gravata. A participação de mulheres também cresceu muito.

### O QUE FAZER EM CASO DE ASSALTO?

- Identificar a ação delituosa;
- Manter a calma e nunca reagir;
- Acionar sistemas de segurança (alarme, outros);
- Comunicar seu supervisor;
- Ligar para 190 ou unidade da PM próxima.

### MANTER CONSTANTE VIGILÂNCIA SOBRE:

- Entrada de estranhos;

- Recebimento de pacotes;
- Falsos técnicos;
- Movimentações estranhas;
- Horário de visitas de prestadores de serviços;
- Horário de abrir e fechar as portas/portões;
- Entrada e saída de veículos (abertura e fechamento dos portões);
- Controle do quadro de chaves.

### **COMO IDENTIFICAR UM INFRATOR**

- Suspeitar de pessoas estranhas que permaneçam paradas próximo aos portões;
- Observar se a pessoa está com postura recalcitrante (temerosa, nervosa, agitada);
- Questionar o que o suspeito deseja, bem como acerca do serviço a ser realizado;
- Verificar se porta algum volume despropositado nas mãos ou no corpo;
- Não mudar os procedimentos de segurança de acordo com as vestimentas das pessoas ou aparência de status social.

Para que as orientações funcionem, é necessário o engajamento de todos na Condomínio:

- Dos administradores;
- Participação de todos os funcionários e demais prestadores de serviço;
- Do cumprimento das normas comuns.

### Telefones Úteis

- Bombeiros 193
- Defesa Civil 199
- Polícia Militar 190
- Polícia Civil 147
- Guarda Civil Municipal de Diadema – 4043-6330
- Acid. de Trânsito 194
- SAMU 192
- Polícia Federal 3655-1517

- Busca/ Salvamento 3654-3030

## 10. CONSIDERAÇÕES DA LEI 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

1. Considerando a Lei 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), as partes se obrigam na observância e cumprimento das regras quanto a proteção de dados, inclusive no tratamento de dados pessoais e sensíveis, mediante aditivos e termos específicos, de acordo com a necessidade e/ou obrigação legal de coleta dos dados.
- 2 A SERVSEG executará os trabalhos a partir das premissas da LGPD, em especial os princípios da finalidade, adequação, transparência, livre acesso, segurança, prevenção e não discriminação no tratamento dos dados.
- 3 OS COLABORADORES se comprometem na correta conservação dos dados pessoais e demais dados pertinentes a relação de emprego, na vigência e após o seu eventual término para cumprimento de obrigação legal ou regulatória do controlador, respeitando os prazos legais trabalhistas, previdenciários e fiscais para guarda de tais dados, nos termos do art.16, I da Lei 13.709/2018.
4. O COLABORADOR obriga-se expressamente a guardar sigilo absoluto de toda e qualquer informação que venha a ter acesso, nela compreendidas as suas mais variadas formas, por mais irrelevantes que possam vir a ser ou parecer, em decorrência do desempenho de suas funções, sejam elas atinentes ao CONDOMÍNIO e/ou a terceiros, clientes, prestadores ou não do mesmo.
5. O COLABORADOR declara-se sabedor de que a não observância do que acima consta, seja por culpa ou dolo, tornará passível a rescisão do contrato de trabalho por justa causa, sem prejuízo da competente ação civil e/ou criminal que o caso vier a merecer, assinando o presente termo.



# **MANUAL DE PROCEDIMENTO SERVIÇOS DE PORTARIA**

SERVSEG SETEMBRO/2025