

## **CAPITULO I**

### RECEPÇÃO E CONTROLE DE ENTRADA E SAÍDA

#### **Art. 1º - Entregas:**

A entrega de presentes, flores, correspondências (pacotes), cestas comemorativas, etc., que não tenham sido solicitadas ou que não estejam sendo esperadas, devem ser recolhidos pelo porteiro na seguinte conformidade:

1. O entregador deverá passar o recibo ou cópia da ordem de serviço pela gaveta de documentos para que o porteiro o assine;
2. Após a assinatura da documentação, o porteiro deverá solicitar ao entregador que deixe o material no solo, dentro da eclusa social;
3. Assim que o entregador se afastar das proximidades do residencial, o porteiro então deverá recolher o material e guardá-lo no interior da portaria.

#### **Art. 2º - Encomendas:**

As entregas de encomendas (produtos) devem ser anunciadas previamente pelos condôminos, os quais deverão informar a Empresa que a realizará, o que deverá ser registrado em livro próprio de controle de avisos;

Na ausência do condômino, as entregas de encomendas (produtos) devem ser recebidas e guardadas para, posteriormente, serem retiradas pelo morador;

#### **Art. 3º - Abertura de Portões:**

Durante as aberturas de portões de veículos e social, o porteiro deve permanecer alerta para a presença de estranhos nas imediações ou proximidades do condomínio. Qualquer suspeita deverá ser comunicada imediatamente à Polícia (190).

#### **Art. 4º – Assalto:**

Caso seja surpreendido por assaltantes, o porteiro deve ser orientado a tentar manter a calma e jamais reagir. Não deve encarar seus ofensores diretamente e nem discutir com eles. Deve se lembrar dos sistemas de apoio existentes;

#### **Art. 5º - Identificação:**

Todos os funcionários do condomínio devem estar identificados por crachás, durante todo o turno de serviço, quando em trânsito nas áreas comuns do Condomínio. Devem ser orientados na portaria quanto ao uso do crachá e a obrigatoriedade de entrega ao deixar as dependências do Condomínio;

**Art. 4º – Permanecer na Portaria:**

Os porteiros devem permanecer **sempre** no interior da portaria, durante os turnos de serviço, e somente se afastar dela, se for substituído.

**Art. 5º - Pedestres:**

A entrada e saída de pedestres devem ser realizadas sempre pelo portão social, sendo proibido o trânsito deste pelos portões veiculares.

## **CAPÍTULO II**

### RELACIONAMENTO COM COLEGAS DE TRABALHO

#### **Art. 6º - Apresentação pessoal:**

É de suma importância a aparência pessoal do funcionário do Condomínio, devendo sempre estar atento à sua higiene e apresentação pessoal (barba aparada, cabelos cortados, sapatos limpos, uniforme limpo e passado, unhas cortadas, etc.), não só para atender as pessoas que transitam pelo condomínio, mas também para conviver com seus colegas de trabalho.

#### **Art. 7º - Trabalho em equipe:**

O corpo de funcionários deve ter sempre o mesmo direcionamento e objetivo. Todos devem trabalhar em consonância, tendo como meta principal, a melhor atuação em suas funções individuais, para alcançar a excelência de qualidade do trabalho em grupo.

#### **Art. 8º - Diálogo:**

A comunicação e a troca de informações têm peso crucial para o bom funcionamento dos trabalhos do grupo.

#### **Art. 9º - Horários:**

Principalmente os horários de troca de turno, devem ser estritamente respeitados, para que se mantenha uma boa convivência do grupo. Da mesma forma, os horários destinados para refeições ou outras substituições temporárias, devem ser organizados e respeitados.

#### **Art. 10º - Normas e regulamentos:**

O cumprimento de normas ou regras é a base de toda e qualquer organização, por isso todos os funcionários devem conhecê-las, cumpri-las e também fiscalizar seu cumprimento. Os Estatutos Sociais e o Regulamento Interno da AMOJAF requerem particular atenção.

#### **Art. 11º - Respeito:**

A disciplina deve ser consciente, cobrando-se sempre de forma ética e respeitosa as falhas que os funcionários cometam, seja no momento de se orientar, seja no momento de se advertir alguém.

## **CAPÍTULO III**

### CONHECIMENTOS BÁSICOS DE MONITORAMENTO PELOS PORTEIROS

#### **Art. 12º - Patrimoniais:**

1. **CFTV:** conhecimento técnico sobre manuseio e configuração de vídeo-monitoramento.
2. **Câmeras:** conhecimento básico sobre as características técnicas e limitações das câmeras existentes no condomínio.
3. **Sensores:** conhecimento da existência de sensores de intrusão ou presença em áreas comuns ou individualmente nas unidades do condomínio, bem como de manuseio de sinalizadores / central de alarmes;
4. **IVA (Infravermelho ativo) e Cerca elétrica:** conhecimento do funcionamento do sistema (se próprio do condomínio) ou dos procedimentos em caso de monitoramento por Empresa especializada.

#### **Art. 13º - Pessoais:**

**Botões de pânico:** conhecimento do funcionamento do sistema (se próprio do condomínio) ou dos procedimentos em caso de monitoramento por Empresa especializada.

## **CAPITULO IV**

### **SITUAÇÕES DE RISCO**

#### **Art. 14º - Visitantes:**

1. Se houver local de estacionamento e via de acesso e saída exclusivos para visitantes, orientar para que os utilizem corretamente, sempre com a máxima educação.
2. Acesso ao porteiro (exclusivamente sonoro): o porteiro deve atender sempre com a máxima educação, todos os visitantes que se aproximarem da portaria, contudo jamais deverá se expor fisicamente, sendo que o atendimento deverá ser realizado por meio de interfone ou vídeo-porteiro.
3. Identificação dos visitantes: todos os visitantes, devem ser identificados, bem como os dados de seu(s) veículo(s) e cadastrados em programa informatizado, se houver, ou em listagem própria, observando-se:
  - a. A quantidade de pessoas existentes no(s) veículo(s) ou a pé;
  - b. O grau de parentesco ou amizade dos visitantes, que servirá como filtro de segurança ao anunciá-los ao(s) condômino(s) pretendido(s);
  - c. No caso de posturas ou atitudes inseguras ou suspeitas, os visitantes devem ser monitorados por vídeo ou ainda, caso haja serviço de ronda, solicitar~he para que acompanhe os visitantes até a casa do condômino pretendido.
4. Conhecimento e autorização do condômino: seja por meio telefônico, seja por meio de interfone, jamais liberar a entrada se não houver autorização do condômino.
5. Em situações que existam mais de um visitante, distribuídos ou não em mais veículos, ou até mesmo à pé, todos devem ser anunciados e somente com a autorização do condômino, pode se franquear a entrada destes (ex. "está comigo, pode deixar entrar").
6. Acesso com cartão de controle ou crachá: se houver controle de acesso por esses meios, o porteiro deve entregá-los por meio de "canaleta" ou "gôndola" e orientá-los dos procedimentos do condomínio, explicando que servem para controle de visitantes no condomínio e que devem ser devolvidos ao deixarem o local. (Se houver totem para devolução, o sistema será automatizado).

#### **Art. 15º - Prestadores de Serviços Públicos:**

1. Se houver local de estacionamento e via de acesso e saída exclusivos para prestadores de serviço, orientar para que os utilizem corretamente, sempre com a máxima educação.
2. Acesso ao porteiro (exclusivamente sonoro): o porteiro deve atender sempre

com a máxima educação, todos os prestadores de serviço que se aproximarem da portaria, contudo jamais deverá se expor fisicamente, sendo que o atendimento deverá ser realizado por meio de interfone ou vídeo-porteiro. Identificação individual dos prestadores de serviço: todos os prestadores de serviço público, sem exceção, devem ser identificados individualmente (bem como os dados de seu(s) veículo(s)) e cadastrados em programa informatizado, se houver, ou em listagem própria, observando-se:

- a. A quantidade de pessoas existentes no(s) veículo(s) ou à pé;
- b. Os uniformes e/ou crachás de identificação, que servirão como filtro de segurança;
- c. Confirmar se há algum pedido da administração, de condômino ou ordem de serviço impressa, recebendo-a por meio de "canaleta" ou "gôndola" e registrando o serviço a ser realizado em programa informatizado ou em livro próprio;
- d. Solicitar ao rondante, zelador ou auxiliar, se houver, para que observem o compartimento de carga do(s) veículo(s) que acessará(ão) ao condomínio;
- e. No caso de posturas ou atitudes inseguras ou suspeitas, os prestadores de serviço devem ser monitorados por vídeo ou ainda, caso haja serviço de ronda ou auxiliar de portaria, solicitar-lhe para que os acompanhe em tempo integral, enquanto permanecerem no interior do condomínio.
- f. Acesso com cartão de controle ou crachá: se houver controle de acesso por esses meios, o porteiro deve entregá-los por meio de "canaleta" ou "gôndola" e orientá-los dos procedimentos do condomínio, explicando que servem para controle de prestadores de serviços no condomínio e que devem ser utilizados ostensivamente enquanto permanecerem no interior do Residencial e devolvidos ao deixarem o local. (Se houver totem para devolução, o sistema será automatizado).

**Art. 16º - Prestadores de Serviço Contratados:**

1. Toda prestação de serviço privado contratado, somente poderá ser realizado mediante prévio anúncio do condômino, com no mínimo dois dias úteis de antecedência, o qual deverá ser registrado em livro de serviços existente na sede da portaria.
2. O condômino contratante tem como obrigação o fornecimento dos dados da Empresa contratada e, se possível, os dados pessoais dos funcionários para cadastro do(s) prestador(es) de serviço contratado(s); Dentro do possível, o condômino contratante deverá informar a data de início e término dos serviços, caso contrário, será de competência e responsabilidade do próprio

condômino anunciar o fim da prestação de serviços, no dia em que ocorrer, para que não se permita mais a entrada dos prestadores de serviço a partir daquela data/hora.

3. Identificação individual dos prestadores de serviço: todos os prestadores de serviço contratado, sem exceção, devem ser identificados individualmente (bem como os dados de seu(s) veículo(s)) e cadastrados em programa informatizado, se houver, ou em listagem própria, observando-se:
  - a. A quantidade de pessoas existentes no(s) veículo(s) ou à pé;
  - b. s uniformes e/ou crachás de identificação, que servirão como filtro de segurança;
  - c. Solicitar ao rondante, zelador ou auxiliar, se houver, para que observem o compartimento de carga do(s) veículo(s) que acessará(ão) o condomínio;
  - d. No caso de posturas ou atitudes inseguras ou suspeitas, os prestadores de serviço devem ser monitorados por vídeo ou ainda, caso haja serviço de ronda ou auxiliar de portaria, solicitar-lhe para que os acompanhe até a residência de destino, rondando-a esporadicamente, enquanto permanecerem no interior do condomínio.
4. Acesso com cartão de controle ou crachá: se houver controle de acesso por esses meios, o porteiro deve entregá-los por meio de "canaleta" ou "gôndola" e orientá-los dos procedimentos do condomínio, explicando que servem para controle de prestadores de serviços no condomínio e que devem ser devolvidos ao deixarem o local. (Se houver totem para devolução, o sistema será automatizado).

#### **Art. 17º - Prestadores de Serviços Esporádicos (Entregas expressas)**

1. Se houver local de estacionamento e via de acesso e saída exclusivos para prestadores de serviço, orientar para que os utilizem corretamente, sempre com a máxima educação.
2. Acesso ao porteiro (exclusivamente sonoro): o porteiro deve atender sempre com a máxima educação, todos os prestadores de serviço que se aproximarem da portaria, contudo jamais deverá se expor fisicamente, sendo que o atendimento deverá ser realizado por meio de interfone ou vídeo-porteiro.
3. É permitido o acesso de entregadores de serviços expressos no Condomínio, contudo deverá sempre ser acompanhado pelo rondante.
4. Em caso de exceção, devidamente autorizada pelo Presidente ou Vice-presidente.
5. Identificação individual dos prestadores de serviço: todos os prestadores de serviço esporádico (entregas expressas), sem exceção, devem ser identificados individualmente (bem como os dados de seu(s) veículo(s)) e

- cadastrados em programa informatizado, se houver, ou em listagem própria, observando-se:
- a. A quantidade de pessoas existentes no(s) veículo(s) ou à pé;
  - b. O logotipo do veículo, os uniformes e/ou crachás de identificação, que servirão como filtro de segurança;
  - c. Confirmar a solicitação com o condômino que realizou o pedido, conforme anunciado pelo entregador, seja por meio telefônico, seja por meio de interfone;
  - d. **Jamais** liberar a entrada se não houver confirmação do condômino;
6. Solicitar ao rondante, zelador ou auxiliar, se houver, para que observem o compartimento de carga do(s) veículo(s) que acessará(ão) o condomínio.
7. No caso de posturas ou atitudes inseguras ou suspeitas, os prestadores de serviço devem ser monitorados por vídeo ou ainda, caso haja serviço de ronda ou auxiliar de portaria, solicitar-lhe para que os acompanhe em tempo integral, enquanto permanecerem no interior do condomínio.

**Art. 18º - Procedimentos específicos:**

Adicionalmente aos procedimentos anunciados anteriormente, aplique o que couber:

1. Corretor de imóveis:
  - a. Mediante prévio anúncio do condômino sobre qual(is) imobiliária(s) estará(ão) negociando o imóvel, informando seus dados (telefone) para contato;
  - b. Ao receber visita, a portaria deverá exigir a credencial do corretor que acompanha os visitantes;
  - c. Se a comercialização for particular, somente franquear a entrada, mediante acompanhamento do proprietário;
  - d. O rondante, se houver, deverá acompanhar a visitação.
2. Oficiais de Justiça e Autoridades Policiais (mandados de prisão e busca e apreensão):
  - a. Entrada franqueada mediante apresentação do devido Mandado Judicial;
  - b. O porteiro deverá anotar as placas das viaturas, bem como seus prefixos operacionais e, caso haja alguma suspeita, fazer consultas nas sedes das respectivas Corporações, cujos números telefônicos a administração disponibilizará na portaria, para confirmação de autenticidade das ações e viaturas.
  - c. O rondante, se houver, deverá acompanhar as ações discretamente e à distância.
3. Polícia ou Guarda Municipal, situação de flagrante:
  - a. O porteiro deverá franquear de imediato o acesso, anotar as placas da(s) viatura(s), bem como seus prefixos operacionais e, caso haja



alguma suspeita, fazer contatos emergenciais por residências disponibilizando a portaria para qualquer ajuda que for necessária;

b. O rondante, se houver, deverá acompanhar o resgate.

4. Grandes e médias entregas:

a. Devem ser seguidos os procedimentos para serviços privados contratados;

b. O rondante, caso haja disponível deverá fazer o acompanhamento;

c. Deve ser sempre precedida de aviso prévio do morador, seja de forma verbal ou por escrito.

5. Prestadoras de serviços domésticos:

a. Primeiro acesso: deverá ser confeccionado o cadastro completo, seja por meio informatizado e com foto digital, se houver, seja por impresso próprio, sempre com o controle de acesso por meio do cartão de segurança ou crachá;

b. Demais acessos: confrontação de cadastro e controle de acesso por meio do cartão de segurança ou crachá;

c. Cessaçã dos trabalhos: cabe ao condômino informar que a(o) funcionária(o) não mais exerce funções em sua residência. Quando isto ocorrer, não se permitirá mais o seu acesso ao condomínio.

6. Veículos escolares:

a. Cadastro: o condômino fica encarregado de apresentar cadastro dos condutores e auxiliares de veículos escolares contratados que acessarão ao condomínio, por meio de formulário específico que será disponibilizado pela administração;

b. Primeiro acesso: caso haja sistema informatizado de controle de acesso, o condutor e auxiliar(es) deverá(ao) ser cadastrado(s) fotograficamente para registro;

c. Férias escolares: no período de férias, o condômino também é responsável por informar à portaria o calendário de término e reinício de aulas, para fins de controle;

d. Cessaçã dos trabalhos: caso cesse a contratação dos serviços de veículo escolar, o condômino contratante deverá informar a portaria, a fim de que não se permita mais o seu acesso ao condomínio.

7. Festas:

a. Festas no salão do condomínio ou nas residências podem representar um sério problema para a segurança, por isso deve ser estabelecida uma forma criteriosa para identificar os convidados:

i. Fornecimento de prévia lista de convidados com identificação das pessoas que acessarão o residencial;

ii. As pessoas não constantes da lista apresentada 'deverão ser

identificadas pelo porteiro e anunciadas ao morador anfitrião e somente acessarão ao condomínio com sua devida autorização.

- b. O rondante, se houver, deverá acompanhar a movimentação de veículos e pedestres, sempre atento a qualquer dispersão de pessoas das proximidades do salão ou residência em que esteja ocorrendo os festejos.
- c. A contratação de seguranças particulares em festas de grandes proporções é uma alternativa a ser considerada.

**Art. 19º - Acompanhantes de condôminos:**

- 1. A portaria deve estar sempre atenta aos condôminos que acessam o condomínio acompanhados, motorizados ou não.
- 2. Mesmo que esteja disponível um sistema de segurança pessoal individual ou coletivo, para veículos e pedestres, o condômino acompanhado de pessoas estranhas ao condomínio, sempre será uma situação ,de risco, para tanto, o porteiro deve:
  - a. Realizar acompanhamento por meio de vídeomonitoramento, se houver, seja por disposição de câmeras fixas com sistema de CFTV, seja por meio de câmeras dinâmicas do tipo *speed dome*;
  - b. Tentar identificar visualmente quem ou quantas pessoas acompanham o condômino, até mesmo anotando características;
  - c. Se observar posturas ou atitudes suspeitas, solicitar ao rondante ou auxiliar de portaria, se houver, que acompanhe discretamente e à distância, o condômino e seus acompanhantes até a residência de destino.

## CAPÍTULO VI

### CONSIDERAÇÕES FINAIS

#### **Art. 20º - POSTURA:**

Todas as situações de risco ocasionadas por motivos de regras internas do condomínio, em que os moradores tragam ao conhecimento do porteiro, deve-se agir da seguinte maneira:

1. Acionar de imediato o Presidente ou o Vice-presidente da Associação, relatando-lhe a situação trazida ao seu conhecimento.
2. Se não for possível o acionamento destes, tentar contato com os membros da Diretoria, informando-lhes o ocorrido.
3. **Jamais** abandonar a portaria, por qualquer motivo, mesmo que os condôminos exijam.
4. **Jamais** franquear a entrada dos mesmos na portaria.
5. **Jamais** tentar resolver a contenda apresentada, por conta própria.
6. **Nunca** tomar parte de qualquer um dos envolvidos.
7. **Não** acionar a Polícia antes de receber tal ordem por parte de quem mediará a questão.

#### **Art. 21º - Conscientização:**

1. A compreensão e colaboração dos condôminos são fundamentais para a segurança do condomínio.
2. Confie na competência de toda equipe de 'segurança de seu condomínio.
3. Ao chegar ou sair do residencial, observe se não há pessoas estranhas ou suspeitas próximas à entrada de seu condomínio.
4. Ao estacionar seu veículo na garagem, mantenha-o trancado, sem pacotes e objetos à vista e com o alarme ligado, se possuir.
5. Alertar a portaria para que receba as encomendas feitas, informando qual a Empresa que irá entregá-la.
6. Se for solicitado à portaria, não vá de imediato!!! Verifique se o assunto lhe diz respeito e pode ser resolvido por interfone, telefone ou em data oportuna, fora do condomínio. Não é comum solicitar a presença de moradores à portaria.
7. As chaves da residência ou suas cópias, não devem ser deixadas com os funcionários.
8. Todos os condôminos devem conhecer e respeitar as regras e todo sistema de segurança. É importante ainda zelar por sua boa conservação.
9. **Nunca** dar informações a estranhos sobre hábitos e procedimentos do

condomínio, principalmente sobre o sistema de segurança existente.

**Art. 22º - Fiscalização:**

1. Os funcionários do condomínio (faxineiras, serviços, Associação, etc.) devem ser fiscalizados quanto aos seus procedimentos, contudo, os condôminos devem atentar aos seguintes aspectos:
  - a. Para fiscalizar, o condômino tem o dever de conhecer os procedimentos que serão cobrados; Toda vez que constatar alguma irregularidade por parte de algum funcionário, o condômino deve agir com ética e direcionar sua reclamação, utilizando impresso próprio, o qual será disponibilizado pela administração, depositando-o em local apropriado que será difundido aos moradores.
  - b. Jamais julgue atitudes dos funcionários sem antes conhecer ou consultar as regras e normas do condomínio.
  - c. Jamais tente advertir ou repreender algum funcionário diretamente: essa função é do Presidente da Associação.
  - d. Se constatar alguma irregularidade cometida por funcionário, mantenha a calma e jamais o destrate ou use palavras de baixo calão. Essa atitude pode trazer conseqüências trabalhistas.
2. Fiscalização comunitária:
  - a. Saiba que não será somente o condômino que fiscalizará os funcionários. Os condôminos também estão sendo observados quanto ao cumprimento de normas e regras do condomínio pelos funcionários, que também estarão sendo orientados a respeito.
  - b. Está implantado um impresso próprio, de caráter reservado, para registro de irregularidades cometidas por condôminos, o qual será encaminhado ao Presidente da Associação e levado ao conhecimento do Conselho Fiscal / Diretoria, para aplicação de penalidades previstas nos Estatutos Sociais ou Regimento Interno.
  - c. O objetivo da fiscalização comunitária é aperfeiçoar o funcionamento de todos os sistemas de segurança existentes no condomínio, garantindo a integridade física de todas as famílias que o compõem e de todos os funcionários que nele atuam.

**Art. 23º - Abrangência e Limitação:**

O presente Manual não encerra o assunto procedimentos de segurança, podendo ser alterado a qualquer tempo, sempre que as circunstâncias assim o justificarem. Também não pretende ser um substituto aos Estatutos Sociais ou ao Regulamento Interno da Associação de Moradores do Jardim Florença. Sempre que houver conflito entre disposição destes e daquele prevalecerá o disposto nos Estatutos e no Regulamento.