

**Organização Bombeiros Unidos Sem Fronteiras
BUSF-BRASIL**

**Diretoria Social e de Cooperação
Diretoria de Ensino e Capacitação**



CAPACITAÇÃO PARA PROFISSIONAIS DE PORTARIA

ESPECIALIZAÇÃO EM PRIMEIROS SOCORROS E PREVENÇÃO E COMBATE A INCÊNDIOS

**CAPACITAÇÃO PARA
PROFISSIONAIS DE PORTARIA**

CAPACITAÇÃO PARA PROFISSIONAIS DE PORTARIA

ESPECIALIZAÇÃO EM PRIMEIROS SOCORROS E PREVENÇÃO E COMBATE A INCÊNDIOS

Instrutor

Bolívar Fundão Filho

GESTOR EM SEGURANÇA PATRIMONIAL PRIVADA



**Registro
05001-02**

O PROFISSIONAL DE PORTARIA





Bom dia

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31





Objetivos:



Formar profissionais para o exercício da profissão de maneira que possam atuar em edifícios residenciais e comerciais, obtendo noção de Atendimento, Direito, Comunicação, Técnicas de Segurança, controle de acessos e portaria.



E transmitir conhecimentos de comportamento pessoal para o exercício adequado da profissão



Pré-Requisitos:

Dependendo da empresa contratante, a exigência pode ir além do que o mercado naturalmente solicita do profissional padrão!

- ▶ – Ser maior de 18 anos;
- ▶ – Ter no mínimo o Ensino Fundamental;
- ▶ – Não possuir Antecedentes Criminais.
- ▶ – Possuir pelo menos um Curso de Capacitação;
- ▶ – Ser Asseado.



Definições:

Porteiro - Também conhecido como: Encarregado de Portaria, é a designação da profissão onde o trabalhador deve ficar na entrada de um estabelecimento para proteger a entrada indevida de estranhos. Este local é designado como portaria.

Zelam pela guarda do patrimônio de fábricas, armazéns, residências, estacionamentos, edifícios públicos, privados e outros estabelecimentos, entrada de pessoas estranhas e outras anormalidades.

Controla o fluxo de pessoas, identificando, orientando e encaminhando-as para os lugares desejados, recebem hóspedes em hotéis e fazem manutenções simples nos locais de trabalho na portaria.



Definições:

Em 2015 existem cadastrados no Brasil cerca de 600 mil pessoas exercendo a função de porteiro.

O dia 9 de junho é tido como o Dia do Porteiro.

Na **C**lassificação **B**rasileira de **O**cupações CBO do MTE, o porteiro está classificado com o Código 5174 (Classe Porteiros e Vigias).

5174-05 – Porteiro (hotel) Atendente de portaria de hotel, Capitão porteiro;

5174-10 – Porteiro de edifícios – Guariteiro, Porteiro, Porteiro industrial;

5174-15 – Porteiros de locais de diversão – Agente de portaria;



CBO 5174-10:

5 - TRABALHADORES DOS SERVIÇOS, VENDEDORES DO COMÉRCIO EM LOJAS E MERCADOS

51 - TRABALHADORES DOS SERVIÇOS

517 - TRABALHADORES NOS SERVIÇOS DE PROTEÇÃO E SEGURANÇA

5174 - Porteiros, vigias e afins

517410 - Porteiro de edifícios



CBO 5174-10: Sinônimos da Profissão

5174-10 – Guariteiro

5174-10 – Porteiro

5174-10 – Porteiro Industrial



Descrição Sumária - CBO

Zelam pela guarda do patrimônio e exercem a vigilância de fábricas, armazéns, residências, estacionamentos, edifícios públicos, privados e outros estabelecimentos, percorrendo-os sistematicamente e inspecionando suas dependências, para evitar incêndios, roubos, entrada de pessoas estranhas e outras anormalidades; controlam fluxo de pessoas, identificando, orientando e encaminhando-as para os lugares desejados; recebem hóspedes em hotéis; escoltam pessoas e mercadorias; fazem manutenções simples nos locais de trabalho.



Formação e Experiência - CBO

O acesso a essas ocupações requer ensino fundamental. Os hotéis e as empresas de vigilância oferecem treinamentos ou recrutam os trabalhadores no mercado de trabalho e em instituições de formação profissional. a(s) ocupação(ões) elencada(s) nesta família ocupacional demanda formação profissional para efeitos do cálculo do número de aprendizes a serem contratados pelos estabelecimentos, nos termos do artigo 429 da consolidação das leis do trabalho - CLT, exceto os casos previstos no art. 10 do decreto 5.598/2005.



Condições Gerais de Exercício da Profissão - CBO

Trabalham em edifícios residenciais, comerciais e industriais, hotéis, locais de diversão. podem ser empregados de locadoras de mão de obra, e fazer rodízio nas ocupações de porteiro de edifício, de locais de diversão e vigia.



Reconhecimento da Profissão

Lei nº 2.757/56

Dispõe sobre a situação dos empregados porteiros, zeladores, faxineiros e serventes de prédios de apartamentos residenciais

Regulamentação da Profissão

Ainda não





O que se
espera de um
porteiro



Descrição da Função:

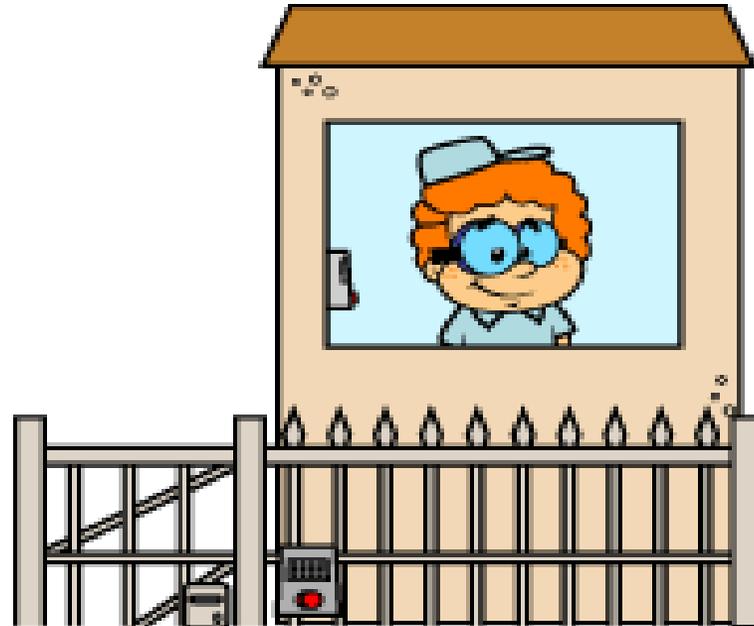
O que deve realizar o Profissional de Portaria durante a sua atividade laboral?

- ▶ – Abrir o Portão;
- ▶ – Receber visitas, clientes e funcionários comunicando a recepção ou ao mesmo setor competente;
- ▶ – Anotar entrada e saída de funcionários, encarregados, gerência e diretoria;
- ▶ – Anotar entrada e saída de matéria prima, produtos e peças de acordo a nota fiscal ou autorização do gerente da área;
- ▶ – Comunicar-se com a segurança do trabalho sempre que houver alguma irregularidade na empresa;
- ▶ – Informar a segurança do trabalho, gerencia ou diretoria, em casos de incêndio e roubo;
- ▶ – Manter a ordem e disciplina na portaria.



Seu Local de Trabalho:

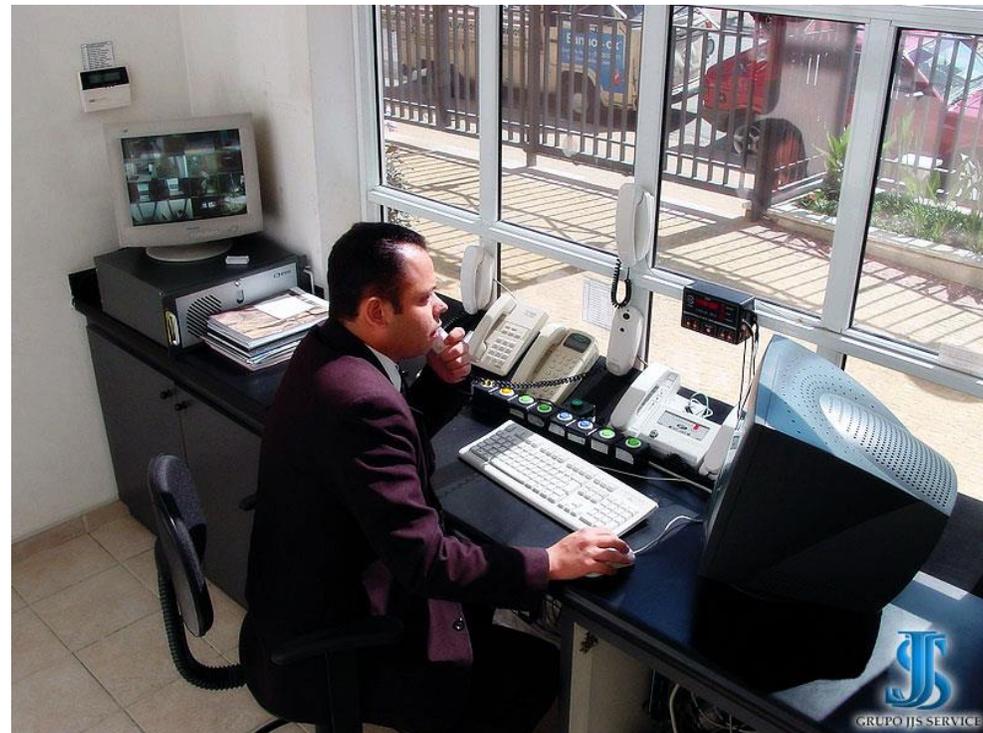
 A Portaria é o local ao qual você passará grande parte do seu dia, já que esta é a sua função. Mantenha-a limpa e em ordem, com papel de rascunho, formulários e caneta sempre à mão. Não rabisque ou coloque os pés nas paredes de forma alguma. Se houver banheiro anexo mantenha-o limpo e organizado.



Seu Local de Trabalho:



A Portaria é o ponto principal da empresa, ou de um Condomínio por ela circulam pessoas, materiais e veículos. A função do Profissional de Portaria é essencialmente controlar e registrar esta circulação de acordo com as normas e procedimentos de cada empresa



O que Espera seu Empregador?



A empresa ou pessoa que o contratou espera que um Profissional de Portaria venha a agregar benefícios ao seu negócio, cumprindo as normas que já existem e, inclusive, melhorando-as. Assim você deve se dedicar, porque o crescimento da empresa é o seu crescimento.



O que Espera seu Empregador?



Fique atento aos desperdícios e leve ao seu superior as sugestões que você tiver, mesmo que elas não sejam colocadas em execução, ele perceberá a sua atenção ao serviço e o seu interesse em melhorar os serviços da função.



Funções do Profissional em Condomínios:



O Profissional de Portaria é a primeira impressão do condomínio. É ele quem libera ou autoriza, ou não, a entrada de visitas, prestadores de serviços ou dos funcionários das unidades, baseado em procedimentos e protocolos do condomínio. É ele também o primeiro a sofrer com os assaltos – em geral, o porteiro é dominado e assim, o ladrão consegue entrar no condomínio ou na empresa.



Funções do Profissional em Condomínios:



Ele também deve ser o cartão de visitas do local, mantendo um clima cordial, respeitoso e profissional na portaria. Ele não deve temer barrar possíveis visitantes, afinal, liberar ou não pessoas depende apenas dos moradores – o porteiro executa as ordens que lhe foram dadas.

Para manter a segurança do condomínio em dia, é importantíssimo lembrar que o porteiro deve ficar em um só lugar:
NA PORTARIA



Funções e Atribuições:



Vejam agora a descrição das funções e atribuições desse profissional tão importante. Também vale ressaltar junto aos moradores sobre o que se pode ou não pedir ao Profissional de Portaria. Em alguns casos, o abuso de “pequenos favores” feitos pelo profissional pode configurar acúmulo de função.

- ▶ - Ao chegarem, o porteiro deve interfonar para a unidade indicada. Assim, o morador pode autorizar a entrada do visitante.
- ▶ - Por questões de segurança, o Profissional de Portaria 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 às vezes.

Observações: *O Profissional de Portaria, em hipótese alguma poderá reter documento de quem quer que seja na portaria, conforme dispõe a Lei federal 5553 de 06.12.68 que dispõe em seu artigo 1:*



- ▶ - Nos casos de entrega de comida o Profissional de Portaria deverá interfonar 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, ou também repassa para quem estiver assumindo a portaria em seu lugar todas as intercorrências do dia.



- ▶ - 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 ou síndico.
- ▶ - 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 os dados da pessoa, como nome completo, número do RG, unidade visitada e autorizado a sua entrada por quem, e a que horas.

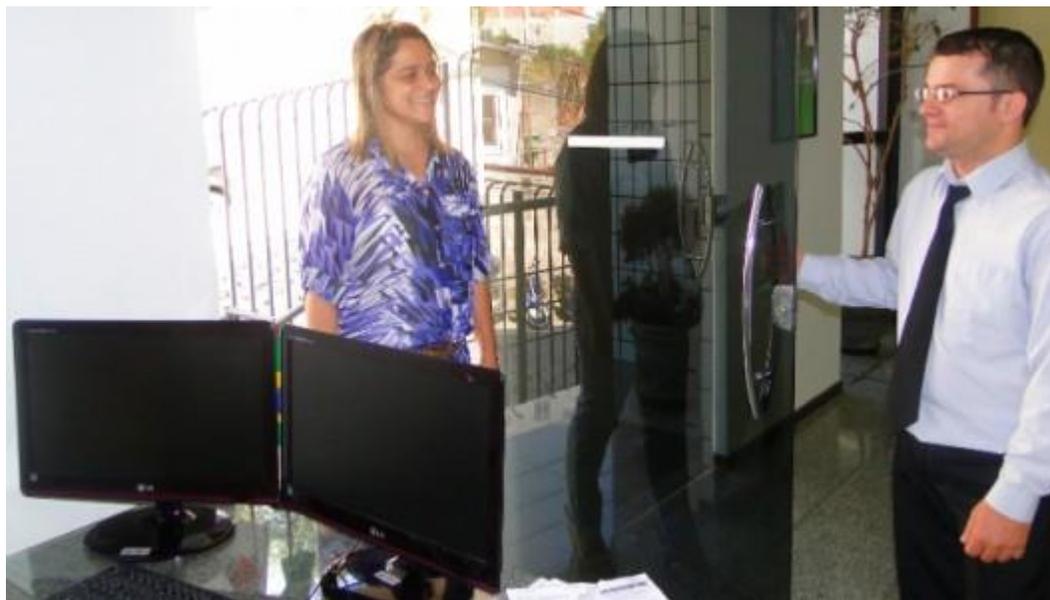


- ▶ - Em caso de obras no condomínio, só se deve deixar entrar os funcionários apontados e autorizados pela empresa prestadora de serviços. Caso haja algum tipo de remanejamento, o zelador, o síndico e o porteiro devem ser avisados pela empreiteira.

Lembre-se que a segurança de toda uma empresa ou condomínio depende da perspicácia do Profissional de Portaria.



- ▶ - 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.



- ▶ - 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, procurando evitar também conversas que não sejam pertinentes com funcionários das unidades residenciais.
- ▶ - 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 se Trabalhar Melhor?

- ▶ - Portaria blindada ou com boas condições de trabalho (bem ventilada e com um mínimo de espaço).
- ▶ - Linha telefônica na portaria.
- ▶ - Capacitação ou Requalificação 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, criando inclusive uma cartilha).
- ▶ - Números de telefone de emergência, como polícia, bombeiros, administradora, síndico, zelador, delegacia mais próxima, empresa responsável pela manutenção dos elevadores, empresas de ambulâncias entre outros devem constar dos seu quadro de números úteis.



O que não se Deve Pedir ao Porteiro?

- ▶ - Descumpra as Regras do Condomínio.
- ▶ - Carregue Sacolas de Compras.
- ▶ - Manobre Carros na Garagem.
- ▶ - “Fique de Olhos” nas Crianças.
- ▶ - Sempre Libere “Tal” Pessoal.
- ▶ - Guarde Chave das Unidades ou de Automóveis na Portaria.



Dicas de Postura e Comportamento?

- ▶ - Cumprimente sempre seus colegas de trabalho e moradores do condomínio, o seu mal humor ou problemas devem ser deixados fora do portão do condomínio.
- ▶ - Uma boa aparência contribui para um ambiente de trabalho harmônico, por isso, esteja sempre bem vestido e limpo.
- ▶ - As regras de segurança devem ser cumpridas de maneira rígida. Desobedecê-las pode colocar a vida dos moradores e funcionários em risco.
- ▶ - Qualquer abordagem deve ser feita com delicadeza e educação.
- ▶ - Não abra exceções quanto à entrada no condomínio e sempre identifique as entradas e saídas de visitantes.



Dicas de Postura e Comportamento?

- ▶ - Fique atento às movimentações externas, principalmente quando um funcionário do condomínio faz serviços externos.
- ▶ - Não comente sobre a rotina do condomínio nem mesmo com conhecidos. A discrição é também um item de segurança.
- ▶ - Sempre que cometer um erro, não tenha medo de comunicá-lo e discutir o que levou a ele com seu gestor.
- ▶ - Pessoas estranhas e que não são funcionárias não podem ter acesso à guarita da portaria.
- ▶ - 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 moradores.



Entrada e Saída de Funcionários:

Cada empresa ou condomínio tem seu regulamento quanto a esta questão e é imprescindível que o Profissional de Portaria a cumpra literalmente.

Saídas durante o expediente necessitam em geral de **formulário específico autorizando a mesma**. Trabalhos extras durante finais de semana também devem ser comunicados e autorizados na portaria.

Deve-se também observar as condutas próprias para acesso de determinadas áreas para equipes de manutenção que sejam desconhecidas.

Se algum funcionário quiser entrar para serviço extra **sem ter seu nome autorizado**, o Profissional de Portaria deverá procurar um responsável (provavelmente por telefone) que autorize esta entrada.



Lembre-se: “O Profissional de Portaria deverá permitir somente a entrada de pessoas autorizadas”.



Entrada e Saída de Veículos:



1 - Quando a entrada de veículos não for permitida na empresa, o Profissional de Portaria deve ter o cuidado de verificar que nenhum veículo seja estacionado nos portões de acesso da empresa.

2 - Quando existir estacionamento na empresa para funcionários e/ou visitantes a preocupação deve ser redobrada considerando-se os seguintes aspectos:

2a – Proceder normalmente o registro do visitante e do veículo conforme as normas da empresa ou condomínio e fazer uma inspeção visual das condições do veículo (amassados riscos, etc.).

2b – Indicar a vaga na qual o veículo deverá ser estacionado.



Livros de Ocorrência:

Talvez este seja o maior aliado do Profissional de Portaria. Ele é a ferramenta que salva ou condena o bom ou mau profissional. Tudo, exatamente **TUDO** o que acontece relacionado à empresa, escola ou condomínio, ou seja, seu empregador precisa ser anotado neste livro em letra legível e respeitando o seguinte critério: **quando, o quê, como, por quê, e as providências tomadas.**

Finalizar com a data em que o registro foi feito, horário, nome e assinatura do Profissional de Portaria responsável por aquele turno.

Além dos fatos, devem ser registrados também diariamente ao início e ao término de cada turno os materiais, correspondências, recados, notas fiscais, equipamentos, ou seja, **exatamente tudo** o que o Profissional de Portaria recebeu e tudo o que estará passando ao seu colega do próximo turno.



Atendimento Telefônico:

O telefone do seu local de trabalho é exclusivo para uso da empresa que o contratou, ou seja, para assuntos profissionais. Somente utilize-o para fins particulares em caso de extrema emergência (ex: casos de doença em família) registrando posteriormente no livro de ocorrência o número discado, horário, motivo e tempo de duração do chamado.

