

MANUAL DE SEGURANÇA PATRIMONIAL E PORTARIA REMOTA

Apoio Institucional



PATROCINADO E
REDIGIDO POR:



Haganá®

SEGURANÇA



TECNOLOGIA



FACILITIES



PROJETOS



PORTARIA
REMOTA



Um manual completo sobre Segurança Patrimonial e Portaria Remota, redigido pela Haganá, uma empresa de tecnologia focada em segurança.

ÍNDICE

PREFÁCIO - OS DESAFIOS DA SEGURANÇA	03
1. INTRODUÇÃO	04
2. CONCEITO	05
3. PORTARIA PRESENCIAL	06
4. PORTARIA PRESENCIAL É MAIS SEGURA QUE A PORTARIA REMOTA?	13
5. PORTARIA HÍBRIDA	13
6. ENTREGA DE CARTAS, ENCOMENDAS E DELIVERIES	14
7. FESTAS E EVENTOS SOCIAIS	14
8. PERÍMETRO	15
9. ÁREAS COMUNS	16
10. ACESSO ÀS UNIDADES	17
11. SEGURANÇA DAS UNIDADES	18
12. AQUISIÇÃO DA ESTRUTURA DE SEGURANÇA	20
13. PORTARIA REMOTA - INTRODUÇÃO	22
ANEXO 1 - JOGO RÁPIDO	36
ANEXO 2 - TABELA COMPARATIVA ENTRE EMPRESAS E PROPOSTAS	42
ANEXO 3 - ALGUNS DOS GOLPES MAIS USADOS	43
GLOSSÁRIO	47

PREFÁCIO

OS DESAFIOS DA SEGURANÇA

A segurança é, sem dúvida, uma das principais preocupações da sociedade. Nesse sentido, entre os desafios para garantir um mínimo de tranquilidade aos cidadãos estão a necessidade de detectar as situações de perigo e oferecer soluções.

No universo condominial, síndicos, funcionários e moradores são peças-chave para que quaisquer medidas de segurança tenham sucesso. Não adianta possuir alto grau de tecnologia instalada se não houver o envolvimento de todos, cada qual na sua função, sempre tendo como prioridade assegurar o cumprimento das regras.

É fato que não existe barreira de proteção intransponível. Minimizar os riscos é objetivo dos administradores e gestores condominiais. Conscientização, medidas preventivas, planos, sistemas e equipamentos de segurança adequados são vitais para dificultar eventuais ações de pessoas mal-intencionadas.

Iniciativas voltadas a esclarecer e orientar a comunidade condominial são primordiais. Daí a importância desta publicação, na qual a Haganá utiliza seu reconhecido know-how na área, apresentando as adequações físicas, tecnológicas e humanas, pilares indispensáveis para o bom funcionamento do sistema de segurança.

Aproveite o conteúdo.

Hubert Gebara

Vice-presidente de Administração
Imobiliária e Condomínios do Secovi-SP

INTRODUÇÃO

Nada mais atual do que discutir o compartilhamento de qualquer tipo de serviço e a aceleração tecnológica em todos os segmentos. Na segurança, vivemos a mesma realidade. Apenas para dar um exemplo dessa aceleração: a Haganá dispõe de tecnologia de reconhecimento facial desde 2012.

Apesar desses anos todos, apenas no ano de 2020 instalamos praticamente a mesma quantidade que foi comercializada nos outros sete. E isso é apenas o começo.

Acredito muito que o mesmo fenômeno se dará com a utilização das portarias remotas ou virtuais. Essa realidade será possível não apenas pelo avanço tecnológico. É a disposição de utilizar a tecnologia ao nosso favor que mudou, e de uma forma radical.

Estamos na era da tecnologia, da informação e do compartilhamento. Ignorar isso poderá fazer com que qualquer empresa que tem mão de obra massiva desapareça, como vimos com tantas empresas de outros segmentos. Assim, este trabalho não busca comparar qual a melhor solução. Busca dar as melhores recomendações e práticas para cada caso e, assim, tirar o melhor proveito de cada situação. O mercado é muito diverso, seja de opiniões, necessidades e de recursos e, como sempre, insistimos: fazer qualquer coisa é melhor do que não fazer nada.

Abraçar a tecnologia nos leva, como pessoas e empresas, a outro patamar, mas somente se soubermos usá-la com sabedoria e ponderação. O equilíbrio é a chave para o sucesso em muitas áreas e acredito que este também seja o caso.

Por esse motivo, este manual é tão atual, pois o mesmo traz as adequações físicas, tecnológicas e humanas tanto para os locais que optam ou que necessitam de uma portaria presencial, quanto para aqueles que estão dentro do perfil e que também estão prontos para seguir em outro passo.

Na Haganá, temos a iniciativa de adotar a tecnologia em nosso discurso e em nossas ações. Por isso, com muita naturalidade, também nos especializamos em portarias remotas. Como sociedade, empresa e pessoas, temos muito a ganhar se conseguirmos aplicar os nossos recursos de forma inteligente e equilibrada. É essa a nossa missão e vocação.

Boa leitura!



CHEN GILAD,
CEO DO GRUPO HAGANÁ.



MAURO SANT'ANNA
REGIONAL PARANÁ

2. CONCEITO

Segurança é uma sensação que depende de vários fatores para existir. Em um condomínio, por exemplo, diversos fatores atuam constantemente para o êxito de todo o sistema de segurança: procedimentos, equipes bem treinadas e tecnologia de ponta são extremamente necessários. Mas todo o aparato pode ser desmontado, caso os condôminos e/ou funcionários não estejam conscientes da necessidade de participarem ativamente de todo o processo, seguindo as normas estabelecidas.

Muitos delitos em condomínios ocorrem por falhas no cumprimento das normas de segurança. Para evitá-los, ações de conscientização como reuniões, informes e atualizações do sistema podem criar um ambiente efetivamente seguro, em cooperação com todo o planejamento e instalações de segurança.

O ideal é que os moradores apoiem as ações dos funcionários que objetivem garantir a proteção de todo o condomínio e que estejam de acordo com as normas e orientações, mesmo quando representarem algum incômodo para si ou para suas visitas. É importante também que essas normas sejam periodicamente revistas e ajustadas em caso de necessidade.

Para colaborar com a criação de uma política de segurança, esta cartilha tem o objetivo de proporcionar soluções em segurança preventiva a todos os moradores, bem como aos visitantes, funcionários e pessoas que frequentam o condomínio.

Não existem barreiras intransponíveis, apenas aquelas que retardam ou dificultam a ação de um intruso. Toda barreira física pode ser ultrapassada, desde que haja determinação, tempo suficiente, ferramentas eficazes e habilidade no seu uso. Este manual elabora um sistema de barreiras, aliando as físicas, eletrônicas e humanas, de tal forma que o somatório dos tempos de retardo de cada barreira dê o resultado esperado para a segurança do condomínio.

3. PORTARIA PRESENCIAL

Morar em um condomínio é sinônimo de segurança e conveniência. Saber que apenas pessoas autorizadas poderão entrar no condomínio cria o sentimento de proteção tão necessário para morar bem.

No entanto, mesmo com esse conceito de proteção, esses empreendimentos também são alvos de invasões e outros crimes. Dados da Polícia Militar apontam que, em 90% das ocorrências de roubos a condomínios, os criminosos entram pela porta da frente. Ou seja, mesmo que haja equipamentos sofisticados de segurança ou muros bem altos, se a portaria não for bem equipada e não houver procedimentos rígidos de segurança, todo o condomínio ficará vulnerável. Por isso, o controle de acesso é tão importante.

Nesse local, o porteiro controla a entrada e saída de pessoas de forma presencial. A primeira recomendação de segurança é que se criem regras e políticas para o funcionamento da recepção (controle de acesso, cadastro de prestadores de serviços e rotinas de segurança). Essas normas devem ser de conhecimento tanto dos colaboradores como dos moradores, de forma que todos contribuam para a segurança do condomínio.

A portaria deve ser um local seguro, idealmente blindado e protegido, com sistemas de telefonia e interfonia para a comunicação do porteiro com os moradores e pelos quais possa acionar todos os alarmes, pedindo apoio externo, em caso de emergência. É importante que haja películas de proteção visual, impedindo a identificação do seu interior. A iluminação externa deve ser muito maior que a interna.

A portaria, ou guarita, deve ser de uso exclusivo do controle de acesso, não podendo ser realizada nenhuma outra atividade como guardar entregas de moradores ou possuir relógio de ponto.

A ASBEA - Associação Brasileira dos Escritórios de Arquitetura recomenda que a guarita tenha um recuo da divisa frontal do prédio que permita a colocação de portão duplo, criando-se uma ilha de isolamento dos acessos, para maior segurança. A área máxima de uma guarita, determinada pela Prefeitura de São Paulo, é de 9 m² e a planta precisa de aprovação.

É necessário ter ainda os botões de acionamento eletrônico dos portões, o monitor de CFTV, um botão de pânico e o teclado do sistema de alarme. Em alguns condomínios são utilizados controles de acesso informatizados. E, finalmente, uma guarita segura precisa ter um porteiro devidamente selecionado, capacitado e treinado para operar todos esses equipamentos.

3.1 ESTRUTURA

- Os vidros da portaria/guarita devem ser blindados. A altura dos vidros deve estar de 1,10m até 1,90m do solo. A espessura da blindagem dos vidros deve ser de 50/54 mm (mínimo de 42 mm). Sempre exija o laudo balístico (RETEX) ao fornecedor dos materiais blindados, além dos certificados do Exército e da Polícia Civil.
- Recomendamos a instalação de uma eclusa – passagem formada por dois portões – para adentrar à guarita a fim de evitar que pessoas não autorizadas aproveitem a abertura de uma única porta para invadi-la, conforme apontado no item “6” da Imagem 1, logo adiante. A porta interna deve ser blindada, com uma pequena janela (40 x 60 – L x A), também blindada. A porta ou portão externo poderão ser apenas de material resistente e devem ter o curso de abertura de dentro para fora.
- A pessoa que for atendida do lado externo da portaria/guarita deve ter facilidade em conversar com o profissional da equipe de segurança que estiver atuando em seu interior. Para isso, é extremamente importante que o local tenha um interfone de boa qualidade para que a comunicação seja clara. Dois passa-volumes, também blindados, devem ser instalados: um para coleta (voltado para a área de identificação) e outro para despacho dos materiais (voltado para o lado interno). Dessa maneira, o profissional de segurança não será obrigado a abrir a guarita para identificar as pessoas e/ou receber encomendas.
- A guarita deve possuir ar-condicionado, quente e frio, do tipo “split” e um exaustor para renovação do ar interno.
- Deve existir um telefone exclusivo para monitoramento externo de botão de pânico e alarmes. Caso seja necessário um aparelho telefônico, recomendamos a utilização de uma segunda linha, dedicada. Além disso, é ideal que na guarita seja disponibilizado um ponto de internet rápida – preferencialmente por fibra óptica – para a transmissão de imagens do monitoramento remoto do local.
- Deve ser instalado um sistema de alarme para aviso, cujo acionamento deve ser composto por duas fases: quebra de um vidro e o disparo de um botão, por exemplo – para que não haja disparos acidentais. O acionamento alertará sobre um possível invasor que tenha sido detectado e, também, aos moradores de que existe um momento de perigo e devem, portanto, permanecer em suas unidades. Para isso, o som deste alarme deve ser conhecido por todos os moradores.

3.2 EQUIPE MÍNIMA PARA PORTARIA E ACESSOS

Com o objetivo de capacitar o condomínio e avaliar imediatamente a equipe que atua do local, indicamos abaixo a equipe ideal recomendada. Converse com o gestor responsável pelo quadro de funcionários do condomínio ou terceirizados para confirmação da equipe mínima e ideal.

Função	Local de atuação	Característica	Dia	Noite	Função
P.01	Guarita	Inabandonável	1	1	Identificação de pedestres. Terá o controle dos portões de acesso ao local e acionará as portas que dão acesso à edificação. Monitoramento de alarmes e CFTV.
P.02	Acesso de veículos	Inabandonável	1	1	Identificação de condôminos em seus veículos.
P.03 (Líder)	Geral	Abandonável	1	1	Responsável pela equipe. Torna os demais postos em inabandonáveis. Rondas internas. Controla prestadores de serviço e entregadores de encomendas.

É comum a substituição do profissional atuante na guarita por pessoas não habilitadas (por exemplo, faxineiros ou jardineiros) a executar quaisquer procedimentos. Essa prática coloca em risco o controle do local e, tanto pior, todo eventual investimento realizado na adequação da infraestrutura torna-se desperdiçado. Caso a substituição seja inevitável, esse profissional que assumir a portaria deve ter o mesmo treinamento quanto aos procedimentos de proteção. Criminosos aproveitam a presença de funcionários destreinados, novos ou temporários para driblar o esquema de segurança.

3.3 PROCESSO DE IDENTIFICAÇÃO

Esse é o primeiro momento de contato entre o visitante e o condomínio. Assim, a área deve ser segura, mas também acolhedora, com cobertura para abrigar e proteger os visitantes e prestadores de serviços do sol ou da chuva, por exemplo. O conforto da área de identificação é importante para a aplicação adequada de procedimentos de segurança.

Este local deve estar estrategicamente posicionado para que, durante o processo de identificação dos visitantes ou prestadores de serviço, eles permaneçam isolados da área interna do empreendimento, inclusive fora de eclusa. A área de identificação, assim como o próprio acesso de pedestres e de veículos, deve ser bem iluminada para facilitar o reconhecimento, mesmo no período noturno.

3.3.1 IDENTIFICAÇÃO

O visitante deve fornecer informações completas sobre a unidade a ser visitada e documentos para comprovação de sua identidade. O porteiro não deve aceitar informações incompletas e, muito menos, passar os dados faltantes ao possível invasor. A prévia notificação da portaria sobre possíveis visitantes agiliza o processo de identificação, que deve ser feito rigorosamente, mesmo quando se trata de visita recorrente.

A partir do momento que uma pessoa for autorizada a acessar o condomínio - após terem sido executadas todas as normas de prevenção já mencionadas aqui - ela torna-se automaticamente um “amigo”. Ser um “amigo” não representa imunidade aos olhos da equipe atuante, pois sabemos que há alguns casos em que certos “amigos” se aproveitam de uma determinada situação e acabam por cometer algum tipo de deslize.

Para lutar contra o “amigo”, existem táticas, mas a prevenção é que define suas aplicações, sempre considerando a relação custo-benefício. Essas táticas fazem parte de uma batalha classificada em três graus de intensidade que dependem da política interna de cada estabelecimento. Vejamos os três graus:

1. Regras preventivas;
2. Pressão psicológica;
3. Flagrante.

A tabela a seguir demonstra de maneira simples como lutar contra o “amigo”

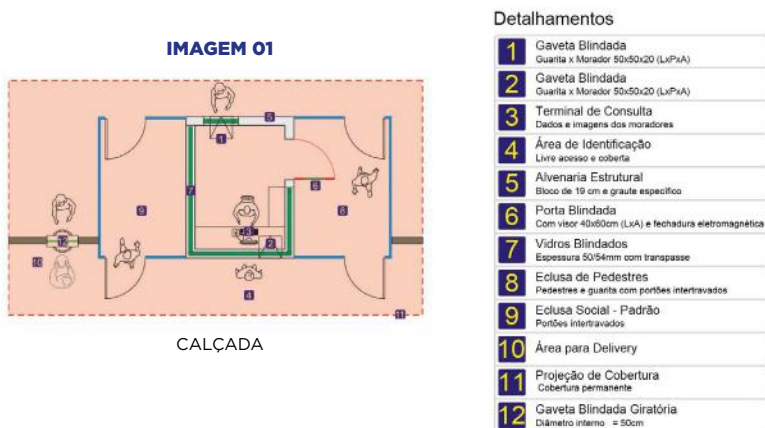
REGRAS PREVENTIVAS	PRESSÃO PSICOLÓGICA	FLAGRANTE
Nunca facilitar.	Utilização de placas do tipo “Sorria, você está sendo filmado”	Utilização de câmeras ocultas em locais de risco.
Acompanhar o visitante até o seu local de destino.	Utilização de câmeras e monitores, com placa informativa que identifique a vigilância. Para esta finalidade, são utilizadas câmeras no interior do condomínio e na garagem.	Instalação de alarmes silenciosos.
Normas de conduta para não deixar pertences em locais visíveis.	Utilização de detector de metais, reduzindo-se riscos de “amigos” armados.	Utilização de detector de metais, reduzindo-se riscos de “amigos” armados.

O sistema de cadastro de todos os prestadores de serviço e o seu controle feito por um membro da equipe – no caso, o P.03 –, poderá contribuir muito na batalha contra os “amigos”.

3.4 ENTRADA DE PEDESTRES

A clausura é um tipo de controle de acesso físico onde são utilizados dois portões/portas em sequência; sempre que um estiver aberto, o outro estará sempre fechado; chamamos esta composição de intertravamento. Esse recurso é utilizado para evitar que alguém não autorizado entre com uma pessoa cujo acesso foi autorizado. Se isso acontecer, o porteiro não abrirá o segundo portão até que a pessoa não autorizada saia da eclusa por onde entrou.

A dinâmica do intertravamento resulta de um dispositivo que não permite a abertura simultânea dos dois portões, contudo deve haver um segundo mecanismo que destrave ambos, para os casos de emergência. O acionamento deste dispositivo deve estar conectado ao sistema de monitoramento de alarme. Veja Imagem 01.



O porteiro deve manter-se atento a comportamentos estranhos dos moradores quando acompanhados por terceiros, seja a pé ou em veículos, pois podem estar sendo coagidos. Alguns procedimentos de segurança também podem ser combinados, como uma determinada saudação ou frase codificada para indicar que o morador está em situação de perigo.

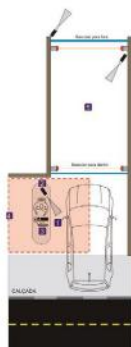
3.5 ENTRADA DE VEÍCULOS

O mesmo objetivo da eclusa de pedestres aplica-se aqui: evitar a entrada de veículos não autorizados. E, mesmo que haja uma fila de carros de condôminos, é importante que os moradores tenham consciência de que o acesso ao condomínio é um momento crítico, que muitos criminosos aproveitam para invadir. Por isso, devem aguardar a devida identificação do automóvel e de seus ocupantes.

Como há diferentes tipos de portão, mostraremos a seguir três situações distintas para composição de eclusa de veículos.

Vale dizer que o intertravamento dos portões deve ser considerado na eclusa de carros. As imagens 2, 3 e 4 mostram como deve ser o acesso de veículos, utilizando diferentes tipos de portão. Observe que, em todos os casos, é recomendada a instalação de sensores de presença para evitar a colisão do portão nos veículos.

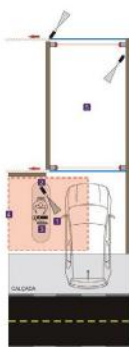
IMAGEM 02
Portão Basculante



Detalhamentos

- 1 Identificação dos moradores
- 2 Área para circulação
- 3 Sensor de presença
- 4 Sensor de presença
- 5 Sensor de presença
- 6 Sensor de presença

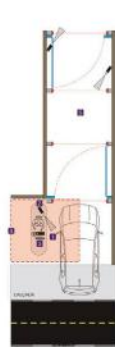
IMAGEM 03
Portão Deslizante



Detalhamentos

- 1 Identificação dos moradores
- 2 Área para circulação
- 3 Sensor de presença
- 4 Sensor de presença
- 5 Sensor de presença
- 6 Sensor de presença

IMAGEM 04
Portão Pivotante



Detalhamentos

- 1 Identificação dos moradores
- 2 Área para circulação
- 3 Sensor de presença
- 4 Sensor de presença
- 5 Sensor de presença
- 6 Sensor de presença

3.6 CARGA OU DESCARGA

O ideal é que o condomínio tenha uma área externa, próxima à entrada de serviço, para poder estacionar e fazer a carga ou descarga. Caso seja necessário adentrar ao condomínio, um funcionário deve acompanhar o trajeto e inspecionar o veículo na entrada e na saída. Todo esse processo deve ser monitorado pelo circuito interno de imagens e, em situação de risco, as autoridades policiais devem ser acionadas.

4. PORTARIA PRESENCIAL É MAIS SEGURA QUE A PORTARIA REMOTA?

DEPENDE. Para um condomínio ser considerado extremamente seguro, deve contar com vigilantes de triagem, rondantes, porteiros, todos apoiados por recursos tecnológicos atualizados, guarita blindada, sistemas de controle de acesso, eclusa, câmeras, monitoramento externo, líder e supervisores. Sabemos que este tipo de empreendimento não é a regra e que representa um percentual alto na cota condominial. Portanto, para estes condomínios, não podemos afirmar que a portaria remota é melhor que a portaria presencial. O fator humano é ostensivo e inibe delitos. A portaria remota, nestes casos, pode ser um recurso adicional, proporcionando o monitoramento externo, ganhando mais um recurso para compor o pacote de redundâncias. Por ter uma central fora do condomínio, a central externa não pode ser ameaçada e colocada em risco, o que possibilita o acionamento dos serviços de segurança pública.

5. PORTARIA HÍBRIDA

A portaria híbrida é a combinação entre a presencial e a remota. Geralmente utiliza profissionais mais qualificados para atuarem na portaria, mas também prestando assistência em outras demandas, como entrega e recebimento de mercadorias, encomendas, verificação do cumprimento das normas de segurança e incolumidade das instalações. Esse profissional pode dar assistência aos moradores mais idosos, por exemplo, que tenham dificuldade com a tecnologia, ou auxiliar a portaria remota nos períodos de maior fluxo.

Outra forma de implantação da portaria híbrida é utilizar a portaria presencial durante o dia e deixar os serviços da remota à noite, quando o fluxo é menor.

6 . ENTREGA DE CARTAS, ENCOMENDAS E DELIVERIES

Tanto com a portaria presencial como na remota, o condomínio precisa estabelecer um critério seguro para o recebimento de cartas e encomendas. Na presencial, boxes individuais podem ser utilizados para cartas e correspondências comuns. Já as encomendas maiores podem ficar em um local, trancado, próximo à portaria. Alguns condomínios utilizam caixas inteligentes acionadas por senhas ou aplicativos. As mercadorias são separadas por apartamento e os moradores destinatários recebem uma senha pelo aplicativo, a ser informada para retirar a mercadoria do compartimento.

7 . FESTAS E EVENTOS SOCIAIS

A realização de festas e eventos sociais devem seguir as recomendações e regras do condomínio. Para um maior controle de acesso, os moradores devem previamente fornecer tanto à portaria presencial quanto à remota uma lista de todos os convidados, e não apenas do motorista, por exemplo. Essa medida agiliza o atendimento e conforto dos visitantes. Aplicativos de envio de chaves de segurança e QR Code de acesso também podem e devem ser utilizados.

8. PERÍMETRO

De nada adianta ter uma portaria totalmente eficiente, que siga todos os protocolos de segurança, se o condomínio não tiver uma segurança perimetral também eficaz. Para evitar a entrada de pessoas não autorizadas, muros, grades, câmeras, cercas elétricas, sensores de presença protegem o condomínio.

Para isso, as estruturas precisam estar íntegras. Rachaduras, desnivelamento ou demais danos em muros e cercas representam um perigo real de intrusão, mas qualquer tentativa deve antes ser detectada (e impedida) com o auxílio da tecnologia. É então que entram em ação câmeras, sensores de abertura, cercas elétricas, etc.

É RECOMENDÁVEL QUE O MURO SEJA PROTEGIDO SIMULTANEAMENTE POR DOIS TIPOS DE SENSORES:

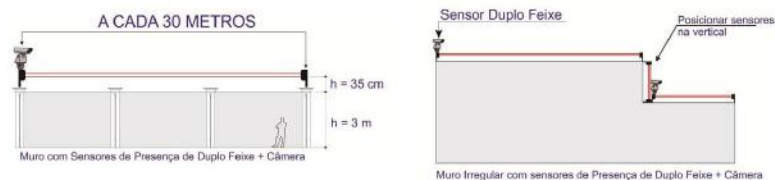
1. Sensor com alto índice de **detecção** - indicando para a equipe de segurança uma invasão, antes mesmo que ela aconteça.
2. Sensor com alto índice de **ostensividade** - que tem como princípio coibir e desestimular que uma invasão possa vir a acontecer.

Importante dizer que o sensor com a função de detectar deve ser instalado antes do sensor que tem a função ostensiva. Câmeras deverão estar acopladas aos sensores perimetrais.

Além disso, e com o objetivo de utilizar o fator surpresa a favor da segurança, holofotes de LED com detecção de presença devem estar acoplados aos sensores de detecção.

Todas as ferramentas eletrônicas do perímetro deverão ser instaladas no topo do muro. Abaixo, imagem com exemplo de proteção perimetral:

IMAGEM 05



Além da utilização de sensores de duplo feixe, exemplificados na imagem anterior (sensor com alto índice de **detecção**), no exemplo abaixo, também está sendo utilizada uma cerca elétrica (sensor com alto índice de **ostensividade**):

É de extrema importância e recomendável que o condomínio adquira licença de um software analítico para fazer toda a gestão da proteção perimetral, ou que contrate uma empresa de monitoramento que utilize esse recurso.

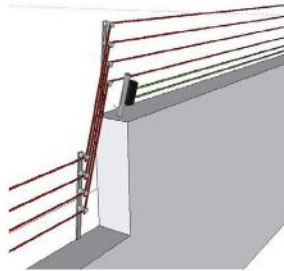


IMAGEM 06

9. ÁREAS COMUNS

A área comum para os “olhos” da segurança está compreendida entre a área perimetral e a área de acesso às unidades. São, portanto, os pátios internos de um condomínio vertical e as ruas internas de um condomínio horizontal.

Recomendamos, para este local, um posto de trabalho composto preferencialmente por um vigilante líder, que terá as seguintes funções:

1. Caberá também a este líder, fazer rondas, utilizando bastão específico, além de ser responsável pela equipe.
2. No caso de disparo de um sensor da área perimetral, caberá a este líder fazer uma primeira averiguação no local.
3. Poderá acompanhar os entregadores, corretores e prestadores de serviço até seu destino final, caso seja possível e aplicável.

Vale dizer que as adequações para a área de controle devem ser avaliadas no local por um profissional da área de segurança e customizadas conforme as características e necessidades de cada condomínio.

10. ACESSO ÀS UNIDADES

A segurança de um condomínio deve ser feita em etapas: perímetro, portarias, prédios e demais instalações e, finalmente, as unidades, ou seja, cada apartamento ou casa. Com isso, se um invasor conseguiu passar pelas duas primeiras barreiras, é importante que ele seja detectado e impedido antes de chegar às unidades.

Dai a importância do controle de acesso nos halls social e de serviço, ou até do salão de festas ou demais áreas de lazer que se estejam no caminho do invasor às unidades. Para os demais ambientes do térreo sem fluxo constante de pedestres, podem ser instalados sensores do tipo “IVP”, que ficam “alerta” quando o ambiente não está sendo utilizado.

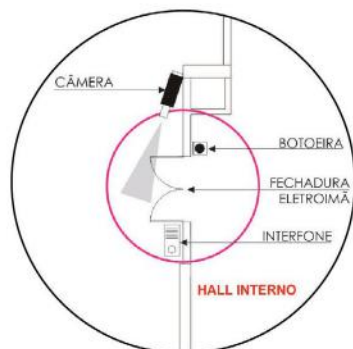
Estas áreas (hall social, hall de serviços), no caso de um condomínio vertical, precisam ser controladas e monitoradas pelo profissional da guarita, com a instalação das seguintes ferramentas eletrônicas:

1. fechadura eletroímã
2. interfone
3. câmera
4. botoeira para abertura da porta de dentro para fora (livre).

Veja o exemplo abaixo:

A Imagem 07 ilustra e demonstra como estas ferramentas devem ser instaladas.

IMAGEM 07



As portas dos ambientes de uso comum (salão de festas, salão de jogos, espaço gourmet, etc.) devem permanecer fechadas quando não estiverem em uso.

As portas do tipo corta-fogo (PCF) deverão permanecer travadas no sentido de entrada. Para saída, deverão estar livres para casos de emergência. A implementação de sistema de trava antipânico, como detalhado na figura adiante, é também recomendada conforme demonstrado na Imagem 08:

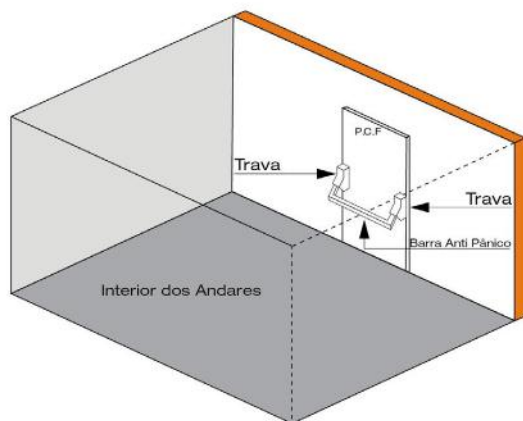


IMAGEM 08

Deve-se, também, instalar sensores de presença em todos os andares, agregados à central de monitoramento, no caso de edifícios que não possuam sistema analisador de imagens (análise inteligente de vídeo).

11. SEGURANÇA DAS UNIDADES

Além das indicações feitas até aqui, é recomendável que todas as unidades possuam um sistema de alarme que deverá ser ativado todas as vezes que o apartamento ou uma casa fiquem vazios. Trata-se de um sistema simples, composto por quatro sensores de presença do tipo “IVP”. Estes sensores deverão ser instalados no acesso social e no acesso de serviço (apartamento ou casa), no closet (caso possua) e para apartamentos com varanda, também deve ser instalado um sensor neste local. O disparo do sensor deverá avisar a guarita blindada do condomínio, além do som de alerta também disparar em uma central externa de uma empresa de segurança e monitoramento.

Fechaduras eletrônicas e câmeras internas (instaladas e gerenciadas pelo próprio condômino) vem sendo cada vez mais utilizadas, principalmente no caso das unidades que ficam aos cuidados de empregados.

11.1 OBRAS

Quando ocorrerem obras no condomínio ou nas unidades, todos os funcionários alocados deverão ser cadastrados, e uma relação de todos deve ser disponibilizada na portaria, mesmo em caso de pequenos reparos. Somente funcionários anteriormente cadastrados e devidamente identificados devem poder acessar o interior do condomínio. Um colaborador do condomínio deve acompanhar o acesso do prestador de serviço até o local da obra, nos horários pré-determinados pelo morador e autorizados pelo condomínio.

11.2 VISITA ÀS UNIDADES POR CORRETORES E INTERESSADOS EM COMPRA/ALUGUEL

O proprietário do imóvel deve submeter ao condomínio uma relação dos corretores previamente autorizados, cujo acesso só será liberado após a devida identificação (documentos, crachá). Um colaborador do condomínio deve acompanhar a visita à unidade negociada.

Porteiro e demais funcionários não devem responder questões relacionadas à segurança ou à rotina do condomínio, para evitar vazamento de informações.

12. AQUISIÇÃO DA ESTRUTURA DE SEGURANÇA

Soluções de segurança inadequadas podem gerar diversas perturbações como falsos alarmes, multas por projetos irregulares e, principalmente, o mau funcionamento do equipamento, fragilizando a segurança dos moradores. Por isso, ao adquirir sistemas eletrônicos de segurança ou contratar equipes de vigilância, é importante:

1. visitar a sede da empresa, solicitar certificações e demais documentos que comprovem a plena capacidade técnica de fornecer as soluções apresentadas;
2. obter referências de outros contratantes;
3. verificar a situação comercial e financeira.

12.1 MANUTENÇÃO

A equipe de manutenção do condomínio ou da empresa de segurança contratada deve realizar a checagem constante dos equipamentos de segurança (CFTV, sistemas de alarme etc.), do sistema de comunicação, sistemas de combate a incêndio, sistemas de iluminação, dos quadros de telefonia e outros.

É indicado o uso de sistemas que sejam automonitorados, ou seja, que informem à central de monitoramento quando suas baterias estiverem no fim ou quando forem desligados por ação externa (fios cortados).

12.2 GERADOR DE ENERGIA

No condomínio deve existir um gerador de energia para ser utilizado em caso de emergência, abastecendo, no mínimo, a guarita, os equipamentos de segurança, os elevadores e as áreas comuns.

12.3 FERRAMENTAS DE SEGURANÇA RECOMENDADAS PARA RESIDÊNCIAS

Sabendo da resistência dos moradores de condomínios horizontais em instalar alarme dentro das casas, criamos uma tabela comparativa para residências localizadas em condomínio fechado e para casas construídas em vias de acesso público e que necessitam de, no mínimo, algum sistema que aumente o nível de segurança da casa, oferecendo mais proteção aos seus moradores e visitantes sem interferir na comodidade deles. Abaixo, um check-list comparando as ferramentas recomendadas para as residências condominiais e para as casas de área externa (na rua):

RECOMENDAÇÕES	FORA DO RESIDENCIAL	DENTRO DO RESIDENCIAL
Guarita blindada	Sim	Não
Sistema perimetral	Sim	Não
Sistema de câmeras	Sim	Não
Sistema de sensores	Sim	Não
Controle das portas de acesso	Sim	Não
Quarto de segurança	Sim	Não
Equipe de segurança	Sim	Não
Sistema de alarme interno	Sim	Sim



PORTARIA REMOTA Haganá

13. PORTARIA REMOTA INTRODUÇÃO

Uma das soluções mais procuradas nos últimos anos por condomínios residenciais tem sido a portaria remota. O recurso permite aumentar o grau de segurança e reduzir o custo operacional de pessoal ligado a esta atividade presencial.

A portaria remota tende a crescer na medida em que a tecnologia se torna mais acessível, em paralelo às mudanças de hábitos das pessoas, algo que é natural em qualquer processo.

Esse potencial de crescimento deve-se ao desenvolvimento das tecnologias de comunicação, como velocidade de internet, latência dos links e fibra ótica. Um dos grandes aceleradores para essas tecnologias nos próximos anos será a chegada do 5G. Ele fará com que esses avanços sejam ainda maiores para diversos aspectos em que empregamos a tecnologia em nosso dia a dia, como na segurança, por exemplo.

Sem dúvida o principal fator para ter sucesso na implantação de portaria remota é a escolha da empresa prestadora desse serviço. É desejável que ela tenha a capacidade de investimentos e experiência comprovada no mercado de segurança, no monitoramento de alarmes e implantação de tecnologias aplicadas na proteção patrimonial.

E, sobre a portaria remota, surgem diversas dúvidas: é correto dizer que o condomínio ficará mais seguro? Qual a principal vantagem em relação à portaria presencial? É aplicável em condomínios de qualquer porte? Como escolher a empresa certa?

Nas próximas páginas, vamos ajudar você a responder todas elas.

A portaria remota trata-se de um sistema complexo que envolve alarmes, câmeras, proteção perimetral, automação de portões, controle de acesso, telefonia, telecomunicações, redes, iluminação e serralheria.

Como qualquer início de projeto ou de uma obra, deve-se investir mais tempo na fase de planejamento para evitar gastos adicionais com mudanças durante a execução. Lembre-se que o condomínio também precisa se planejar financeiramente para não encavalar despesas com verbas demissionárias de pessoal e o novo investimento.

Dito isso, após todas as aprovações em assembleia, o síndico, conselho e administradora devem aprovar um cronograma com a empresa escolhida.

É necessário entender o funcionamento do condomínio, assim como os objetivos a serem alcançados com a solução.

Cada projeto é único e deve ser encarado a partir das particularidades de cada empreendimento e grupo de pessoas que ali residem, trabalham e frequentam.

Algumas mudanças de processo podem precisar de adaptação e principalmente da aderência dos moradores. Isso não acontecerá do dia para a noite, portanto, vale lembrar que existe uma curta fase de adaptação e que em um empreendimento existem muitos perfis de pessoas e com capacidade de adaptação em velocidades diferentes.

É um desafio que exige comunicação interna e um bom kit de implantação, incluindo material impresso, digital e reuniões presenciais. Mas não existe mudança sem o primeiro passo. Nosso objetivo aqui será auxiliar você nesta caminhada.



LUCIANO CARUSO
Diretor Geral da
Haganá Tecnologia

13.1 CONCEITO

A portaria remota vem sendo amplamente adotada por condomínios em todo o país. Segundo dados da Associação Brasileira de Sistemas Eletrônicos de Segurança (ABESE), essa modalidade de portaria vem crescendo cerca de 150% ao ano. Nela, o atendimento é realizado à distância, por uma central de monitoramento especializada.

Com o modelo remoto, não contamos com a presença do porteiro. O controle de acesso ao empreendimento é feito através de uma central externa. A identificação da entrada de moradores e colaboradores é feita através de biometria ou dispositivos de proximidade e através da central de monitoramento 24 horas para visitantes e prestadores de serviços. A comunicação é feita utilizando a tecnologia de voz sobre IP, mais conhecida como VOIP e as imagens transmitidas via link de internet. Com áudio e imagens simultâneos, a triagem pode ser feita com os mesmos recursos de uma ação presencial. Este conjunto de soluções compõem o pacote de serviços denominado portaria remota.


13.2 PRINCIPAIS VANTAGENS:

PROCESSOS BEM DEFINIDOS: A grande maioria dos condomínios não possui um sistema de controle de acesso informatizado e sistemas de segurança atualizados.

Os processos presenciais tendem a ser mais personificados na medida em que condôminos e funcionários se conheçam e, sem treinamento e supervisão adequada, pode haver um relaxamento nos procedimentos de segurança.

Já para o funcionamento da portaria remota, é necessária a instalação de sistemas modernos e que registram tudo (dados, voz e imagens), garantindo não só a segurança dos moradores, como a comprovação e produção de evidências do serviço que está sendo prestado.

Uma central de portaria remota possui supervisão e processos bem definidos, que precisam ser seguidos à risca para ter padrão e produtividade. Lembre-se que a central de monitoramento precisa ser muito especializada em processos e, para fazer deste negócio um bom negócio, precisa ter produtividade. Essa é a principal vantagem para os clientes, pois sempre haverá investimentos para isso.



EMERGÊNCIAS: É possível cadastrar um “dedo do pânico” para ser usado em situações em que o morador esteja sendo coagido.

O procedimento deve ser pré-estabelecido e combinado com a empresa que presta o serviço e os moradores devem ter conhecimento para que possam utilizar o recurso com segurança.

É muito importante ter regras e limites para falsos acionamentos por parte do morador, pois, ao fazê-lo, são iniciados procedimentos contingenciais que estressam a operação e geram custos. Os procedimentos de “dedo do pânico” podem variar de uma empresa para outra de acordo com a cultura e estrutura mesma. Algumas leitoras também possuem recurso para TAG de coação. Vale a pena conhecer também este recurso.

Nesta cartilha citamos o assunto de alertas de coação para digital e TAG, porém, por questões estratégicas de segurança, manteremos este item sem detalhamento.

RASTREABILIDADE: todo o trânsito de pessoas e de automóveis fica devidamente registrado e arquivado, garantindo mais eficiência se alguma informação precisar ser recuperada. As ligações com a central são gravadas e o síndico pode solicitá-las, bem como as imagens das câmeras.

PRATICIDADE: os acessos podem ser liberados através da biometria ou dispositivos de proximidade de forma automática. Para os visitantes, um cadastro rápido é realizado através do interfone e câmeras, e sua entrada é autorizada após contato com o morador.

CONTROLE DOS FUNCIONÁRIOS: os prestadores de serviços das unidades do condomínio têm acesso autorizado somente no período indicado pelo condômino. Entradas e saídas são registradas e podem ser consultadas e bloqueadas a qualquer momento.

PROFISSIONAIS QUALIFICADOS: a central de monitoramento das empresas especializadas em portarias remotas é formada por profissionais capacitados e focados no atendimento à distância, sempre aprimorando sua atuação com treinamentos e reciclagens. Assim, os condomínios sempre terão equipes atentas e com uma supervisão constante, medidas por indicadores de eficiência e produtividade.

REDUÇÃO DE CUSTOS: com a implantação da portaria remota, é possível diminuir o número de funcionários, refletindo diretamente na cota condominial. Não é necessário cobrir faltas e lidar com falta de treinamento para os sistemas do prédio. A central de monitoramento da portaria remota funciona 24 horas, 7 dias por semana e 365 dias no ano, seguindo o mesmo padrão e com supervisão constante.

ELEVADORES E INCÊNDIO: Os interfones dos elevadores também devem ser interligados pelo sistema VOIP – com a central de portaria remota, para que a central possa acionar a empresa de elevador responsável em caso de problemas técnicos. Em situação de incêndio, a orientação é sempre utilizar as escadas de emergência.

Os moradores devem se lembrar de salvar o telefone da central de portaria remota no celular, pois pode ser muito útil em diversas situações. Em caso de incêndio, a instalação de sensores de quebra de vidro deve ser planejada na rota de fuga, para que os eletroímãs sejam desarmados e os moradores possam sair em segurança.

COMO FUNCIONA?

13.3 ENTRADA DE VEÍCULOS

Na entrada de veículos, o primeiro portão é aberto pelo morador através do sistema de controle de acesso. Além desse recurso, o sistema oferece a tecla de pânico no chaveiro, monitorada pela portaria remota.

Após a abertura do primeiro portão, e na segurança de uma eclusa, o morador utiliza a biometria, garantindo que seja ele mesmo acessando o local. A tecla de pânico pode ser utilizado aqui em caso de coação.

Para prédios que não possuem eclusa, existem outras formas de evitar que pessoas acessem como carona, tal como cortinas de kevlar ultrarrápidas e até mesmo câmeras com modernos recursos de análise de vídeo, que detectam pessoas onde somente deveriam estar veículos.

IMPORTANTE:

- Os portões devem ter antiesmagamento para evitar acidentes com pessoas e veículos.
- O uso de vídeo analítico pode ser utilizado para alertar a central da entrada de pedestres juntamente com um veículo autorizado.



13.4 ENTRADA DE PEDESTRES - MORADORES E FUNCIONÁRIOS FIXOS DO CONDOMÍNIO

Na entrada de pedestres, através do sistema de controle de acesso biométrico ou dispositivo de proximidade, é feita a liberação automática do primeiro portão e, após o fechamento deste, o segundo portão pode ser liberado. Isso é chamado de intertravamento. Neste momento, qualquer pessoa que queira acessar a eclusa aproveitando a carona de quem liberou o acesso, deve ser orientada a sair e aguardar a sua vez.

Todos que têm a chave da porta, neste caso a biometria ou dispositivo de proximidade, são responsáveis pelo procedimento de segurança e devem contribuir para a segurança de todos. Essa é uma importante mudança de hábito dos moradores.

É fundamental existirem portões duplos intertravados, para que a central possa fazer a checagem do acesso e liberá-lo ou não.

Por maior que seja o avanço tecnológico, o sistema mais eficiente para evitar o “carona” ainda são os meios físicos, como torniquetes ou catracas, porém são pouco utilizados em condomínios residenciais por questões de falta de espaço, estética e orçamento.

Outras tecnologias para detecção de caronas podem ser estudadas, porém, apesar de ser um item que acaba encarecendo o projeto final, vale a pena ser estudado como um opcional na equalização das propostas.

A central de monitoramento pode agir a qualquer instante, pedindo que a pessoa não identificada saia da eclusa e faça o procedimento de segurança.



13.5 VISITANTES

O visitante aciona o interfone e é atendido pela central de portaria remota que, por sua vez, anuncia o morador sobre a chegada da(s) visita(s). Após a autorização de entrada feita pelo morador, é efetuado o cadastro do visitante, a verificação das imagens das câmeras e a liberação para acessar o local com o acompanhamento em tempo real da central de portaria remota.

IMPORTANTE:

Neste momento, a atenção da central deve estar no acesso de caronas, pois um visitante não tem o comprometimento e nem sabe as regras de segurança do local.

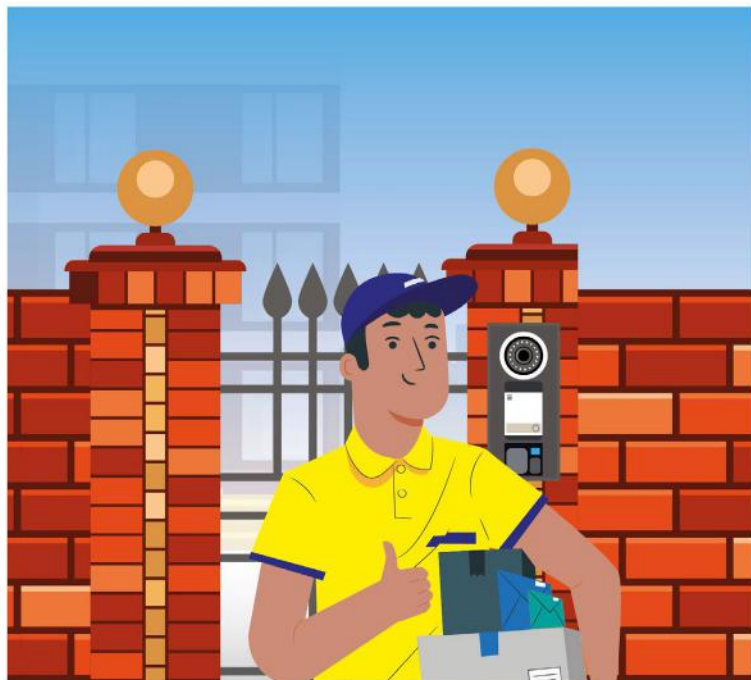


13.6 ENTREGAS E ENCOMENDAS

O condomínio fica responsável por estabelecer uma estratégia para o recebimento de cartas e encomendas, já que não haverá mais a presença física do porteiro. Em alguns casos, o zelador incumbe-se dessa tarefa, recebendo os objetos e os entregando aos moradores, sempre observando as normas de segurança. Em outros casos, os próprios condôminos são acionados para se dirigirem à portaria e receber seus itens.

Também há situações em que um terceiro funcionário fique responsável pelos recebimentos. O importante é criar a regra, aprová-la em assembleia e divulgá-la para todo o condomínio. Armários inteligentes de entrega podem ser incrementados ao projeto, mas estes devem estar em uma área segura, dentro de uma eclusa.

Em ambos os modelos, presencial ou remoto, os recursos de segurança, como o passa-volumes, eclusa e até os armários de entregas devem ser utilizados para a operação de deliveries. No caso de entregas com maior volume ou que precisem de assinatura em um protocolo, um colaborador do condomínio precisa ser acionado ou o morador precisa fazer o acompanhamento.



13.7 FESTAS E EVENTOS SOCIAIS

É recomendado que o condomínio estabeleça regras para festas. O morador deve fornecer previamente uma lista dos convidados à central de monitoramento. Essa medida agiliza o atendimento e conforto dos visitantes.

Aplicativos de envio de chaves de segurança, QR Codes ou apenas o compartilhamento de lista com a central podem ser utilizados também.



13.8 MUDANÇAS, ENTREGAS E DELIVERIES

É recomendado que o condomínio mantenha uma pessoa no horário diurno, responsável para dar apoio nessas situações, por exemplo, o zelador.

Por questões operacionais e de segurança, as mudanças devem ser avisadas previamente para a central de portaria remota. Os recursos de segurança, como o passa-volumes, eclusa e até os armários de entregas devem ser utilizados para a operação de deliveries.

No caso de entregas com maior volume ou que precisem de assinatura em um protocolo, um colaborador do condomínio precisa ser acionado ou o morador precisa fazer o acompanhamento. Este é o tipo de comodidade mais sentida com a retirada dos porteiros presenciais, mas nada que não seja facilmente adaptado a uma nova rotina e regras de segurança.



13.9 TECNOLOGIA E INFRAESTRUTURA

Para que a portaria remota funcione adequadamente, é necessário que o sistema de comunicação funcione sem falhas, sem interrupções e com uma central de atendimento eficaz.

A equipe precisa ser treinada e capacitada para garantir o atendimento constante ao condomínio. Em caso de quedas de links, o sistema deve permanecer funcionando “stand alone” para o acesso dos moradores e funcionários fixos.

Todos os equipamentos instalados no condomínio devem estar em rede com a empresa de portaria remota, formando uma VPN (Virtual Private Network), também conhecida como “Rede Privada Virtual”, que permite o tráfego de dados de forma segura e também permite o acesso a todos os dispositivos, permitindo que qualquer equipamento que saia da rede seja imediatamente detectado pela empresa de portaria remota, que passa a atuar de forma proativa aos problemas. Para isso a empresa precisa ter uma robusta estrutura de TI (Tecnologia da Informação), sendo uma área muito importante da empresa escolhida.

Tanto a infraestrutura do local onde a portaria remota será instalada, quanto a central 24 horas são importantes. Faça uma visita na empresa e conheça os servidores, sala de CPD, redundâncias das centrais, planos de contingências de links e geradores.

IMPORTANTE:

Quando cai um link de internet, as visitas são prejudicadas e este é um dos pontos que se deve ter atenção à infraestrutura contratada, instalando mais de um link de comunicação com a central de portaria remota, além de um sistema de “Load Balance”, que permite subir um link automaticamente na indisponibilidade do outro.

COMPONENTES DO SISTEMA

UM BOM SISTEMA É FORMADO PELOS SEGUINTE RECURSOS:

1. **Clausura:** sistema de barreira constituído por dois portões, proporcionando uma individualização do acesso tanto para pedestres quanto para veículos. Os portões devem ter sensores antiesmagamento, eletroímãs, detectores de abertura, sistema de destravamento para operação manual.
2. **Sistemas de controle de acesso** (biométrico, tags e chaveiros).
3. Câmeras de **videomonitoramento**.
4. **Proteção e alarmes** em todo o perímetro.
5. **Interfonia IP** (VOIP).
6. Sistema de comunicação e **botões de emergência** nos elevadores.
7. **Conexões de rede** que possibilitem o tráfego de dados de voz e imagens.
8. **Armazenamento de dados e imagens**.
9. **Sistemas de segurança** para proteção de informação de acordo com **LGPD**.
10. **Duplicidade de recursos:** nobreaks, geradores de energia, link de internet.
11. **Central de atendimento e monitoramento** com equipes **24/7**.
12. Comunicação visual e sinalização.
13. **Sistema de incêndio** com abertura das portas da rota de fuga.
14. **Iluminação e poda de vegetação** do perímetro e próximas aos acessos.
15. **Sala técnica segura e com ambiente refrigerado**, localizada em **local estratégico** dentro do condomínio.
16. **Gravação de áudio das ligações** da central como condomínio.
17. Por menor que seja a empresa escolhida, central deve ter no mínimo **2 postos 24 horas para atendimento e 24h de supervisão na central**.

- 18. **Pronto atendimento** para emergências e para chamados técnicos.
- 19. **Manutenção 24 horas** para os portões.
- 20. **Aplicativo para ser baixado em smartphones, tanto IOS como Android**, visando facilitar a interface entre morador, visitante e a central.
- 21. **DESEJÁVEL** que a empresa possua **mais de uma central blindada para um plano de continuidade dos serviços**, pronto atendimento para emergências e para manutenção com SLA pré-estabelecidos em contrato, armazenamento de imagens no local por 30 dias em nuvem por pelo menos 24 horas, que tenha experiência com portaria presencial ou seja uma empresa de segurança.



CUIDADOS AO IMPLANTAR

1. Todo o projeto deve ser feito e implantado por uma **empresa referenciada e com capacidade técnica e operacional comprovadas** em instalação de sistemas de segurança e procedimentos.
2. A implantação da portaria remota terá sucesso se os **moradores estiverem engajados com o processo**, pois a adequada utilização da tecnologia também é importante para seu correto funcionamento.
3. **Disponibilização de um gerador de energia** para evitar que o sistema “caia”, em caso de suspensão dos serviços públicos de energia elétrica. Também é recomendada a instalação de nobreaks no sistema de acesso e portões de seu condomínio. Caso a instalação de geradores não seja possível, recomenda-se no mínimo 4 horas de nobreaks.
4. **Contratação de dois links de internet** para garantir a disponibilidade do funcionamento dos sistemas, em caso de pane.
5. **O sistema de interfonia deve estar funcionando plenamente** para garantir o contato com o condômino ou visitante. Dispositivos de comunicação por voz devem estar disponíveis nos elevadores para contato com a central de monitoramento em caso de pane.
6. Os portões também precisam estar em **plenas condições de funcionamento**. Além disso, é importante o condomínio possuir “clausura de acesso” (2 portões) para facilitar o acesso seguro e a atuação do serviço de **portaria remota**.
7. A estrutura física de câmeras e gravadores deve estar **adequada** para **garantir imagens com qualidade na central de monitoramento**, com backup e disponibilidade rápida para consultas em caso de ocorrências.
8. A gravação de imagens dos elevadores é indicada, mas deve ser regida por um **regulamento interno do condomínio**.
9. Todos os procedimentos de acesso ao condomínio devem estar **registrados em um documento divulgado a todos os condôminos**. A observância às regras fará com que o sistema tenha êxito e todos possam desfrutar de segurança.

10. Antes de contratar o fornecedor, é aconselhável **visitar a empresa, verificar sua estrutura e seu histórico no mercado.**

11. Visitar clientes atuais da empresa e **checar referências.**

12. Pedir **comprovação do esquema de atendimento e pronta resposta.**

13. Ler com atenção o **contrato de prestação de serviços**, prazos, multas e pedir apoio ao **departamento jurídico** da administradora.

14. **Estar ciente da modalidade escolhida** para os equipamentos instalados, compra ou locação.

15. Pesquisar se a empresa possui capacidade de **atender com rapidez** na sua região.

16. Saber se você está **comprando diretamente da empresa que vai te monitorar** ou de um representante comercial que está fazendo uma espécie de “colocation” em um call center de várias empresas de portaria remota.

17. Preocupar-se com o **planejamento financeiro** e encavalamento de despesas com verbas rescisórias e implantação do sistema. Montar um cronograma financeiro e de acompanhamento da implantação, evitando surpresas.

18. **Analisar o esquema de segurança** da empresa.

19. **Verificar a sinalização e estética** do case de condicionamento dos equipamentos na entrada do condomínio.

EQUALIZAÇÃO DE PROPOSTAS COMERCIAIS

No momento da contratação de uma empresa de portaria remota, síndicos, conselho e administradores deparam-se com questões técnicas que diferenciam os serviços prestados e geram dúvidas em relação ao melhor custo-benefício.

Pensando nisso, trazemos no anexo 3 **uma tabela para equalização de propostas**, ferramenta de simples visualização que elenca os principais produtos e serviços que devem constar em um contrato unificado de portaria remota, garantindo uma melhor experiência de contratação e uso.

P
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
A1
A2
A3
G

ANEXO 1

JOGO RÁPIDO DÚVIDAS E RESPOSTAS



1 PORTARIA PRESENCIAL É MAIS SEGURA QUE A PORTARIA REMOTA?

DEPENDE. Para um condomínio ser considerado extremamente seguro, deve contar com vigilantes de triagem, rondantes, porteiros, todos apoiados por recursos tecnológicos atualizados, guarita blindada, sistemas de controle de acesso, eclusa, câmeras, monitoramento externo, líder e supervisores. Sabemos que este tipo de empreendimento não é a regra, pois isso representa um percentual alto na cota condominial. Portanto, para esses condomínios, não podemos afirmar que a portaria remota é melhor que a portaria presencial. O fator humano é ostensivo e inibe delitos. Nestes casos a portaria remota pode ser um recurso adicional, proporcionando o monitoramento externo, sendo mais um recurso para compor o pacote de redundâncias. Por ter uma central fora do condomínio, a central externa não pode ser ameaçada e colocada em risco, o que possibilita o acionamento dos serviços de segurança pública.





2 PORTARIA VIRTUAL, AUTÔNOMA E REMOTA SÃO A MESMA COISA?

NÃO. As três opções de automação de portaria excluem a necessidade de porteiros, mas são opções muito diferentes. Os conceitos de portaria autônoma e portaria virtual são usados para representar a modalidade onde o morador faz toda a tratativa de liberação de visitantes e prestadores de serviço sem a intervenção de uma central remota. O nível de segurança em ambas é muito baixo e, sem dúvida, a portaria remota é a mais segura dentre elas.

Na virtual, a entrada e a saída de visitantes são controladas por meio de câmera e interfone instalados no apartamento do morador e, no caso da portaria autônoma, o morador utiliza um app instalado em seu smartphone.



3 PORTARIA REMOTA SE APLICA EM CONDOMÍNIOS DE QUALQUER PORTE?

NEUTRO. Não existe limitação tecnológica pelo tamanho, mas sim por questões operacionais. É preciso analisar se, em um condomínio com grande fluxo de moradores, visitantes e prestadores de serviços, a portaria remota será a melhor opção, assim como condomínios com muita locação de baixa temporada, por exemplo.

A evolução tecnológica também está ao nosso favor, e com a utilização de inteligência artificial, chatbots, apps e principalmente a receptividade dos usuários para a tecnologia, o cenário pode mudar rapidamente.

4

A PORTARIA REMOTA PODE ECONOMIZAR ENTRE 40% A 50% DAS DESPESAS COM PESSOAL PRÓPRIO OU TERCEIRIZADO?

CORRETO. Sem dúvida alguma, as despesas com pessoal são as mais representativas de um condomínio, e a economia é o benefício mais fácil de se reconhecer na mudança para portaria remota. O que gera a economia não é a retirada de uma única pessoa, mas sim das pessoas necessárias para se compor a escala de 24 horas da portaria presencial.

Caso permaneçam, esses profissionais podem ainda realizar outras tarefas, e isso também pode ajudar o síndico a reestruturar o quadro de funcionários, como no caso de alguns condomínios em que passaram por treinamentos e viraram manutencistas.

A redução drástica em despesas com salários e encargos será sentida pelo morador ao pagar a taxa condominial. Com isso, novas obras poderão ser feitas e, conseqüentemente, o empreendimento terá grande valorização.



5

É NECESSÁRIO MELHORAR A INFRAESTRUTURA DO PRÉDIO PARA A INSTALAÇÃO DE ECLUSAS?

SIM. A eclusa minimiza entradas de estranhos por “caronas”. Outros dispositivos como torniquetes também podem ser utilizados.





6 É NECESSÁRIO ENERGIA ELÉTRICA PARA O SISTEMA FUNCIONAR?

SIM. É preciso ter gerador e/ou nobreak para que os portões e os equipamentos de segurança permaneçam ativos e operacionais.

Em caso de falha total de energia, a empresa de portaria remota pode enviar um profissional de preservação de local para que seja feito o atendimento localmente nesta contingência. Custos devem ser pré-acordados no momento da contratação.



7 SEM INTERNET A PORTARIA REMOTA FUNCIONA?

PARCIALMENTE. É preciso entender que quem fica prejudicado no momento de queda da internet são os interfones e a visualização das imagens pela central, mas as biometrias, portões e todo o sistema de controle de acesso independem da internet para garantir o ir e vir dos moradores. Podemos dizer que o sistema fica sim mais vulnerável por ter recursos reduzidos nas quedas de internet.

Outro ponto importante é ressaltar que, na inoperância, o visitante, entregadores e prestadores de serviços não conseguirão se comunicar, pois sem o VOIP não existe atendimento nos interfones e nem acesso remoto das imagens. Links de redundância e load balance precisam fazer parte do projeto contratado.

8

O SERVIÇO DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA OFERECIDO NO PACOTE DE PORTARIA REMOTA É MESMO NECESSÁRIO?

SIM. A portaria remota é composta por um conjunto de recursos, o que a torna um sistema complexo que, para funcionar, precisa estar com todos os equipamentos revisados, testados e até substituídos antes de terem a sua vida útil comprometida.



9

PODE-SE AFIRMAR QUE CADA PROJETO É ÚNICO E PERSONALIZADO?

SIM. Apesar de muitos recursos serem parecidos de um projeto para o outro, podemos dizer que cada projeto possui características próprias, de acordo com as características da edificação, infraestrutura e região na qual está situado. Começar um projeto pela análise de riscos e um cronograma é o mais indicado.



P

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

A1

A2

A3

G



10 OS MORADORES PRECISAM MUDAR SEUS HÁBITOS COM A PORTARIA REMOTA?

Perde-se interação com os porteiros e ganha-se processos; perde-se parte do conforto e ganha-se apoio de uma central de segurança 24/7.

Toda mudança gera algum tipo de adaptação no período inicial, mas bastam poucas semanas para que todos se adaptem e passem a entender o seu papel e como utilizar os recursos na sua totalidade.

Palestras para os moradores, Kits de boas-vindas, vídeos, Operação assistida, comunicação visual entre outros recursos são indispensáveis para uma boa implantação.



ANEXO 2

TABELA COMPARATIVA ENTRE EMPRESAS E PROPOSTAS.

	EMPRESA 1	EMPRESA 2	EMPRESA 3	EMPRESA 4
BREVE HISTÓRICO DA EMPRESA E DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS	Haganá			
Central de monitoramento com gerador e redundância de internet	Sim			
Monitoramento de alarmes	Sim			
Monitoramento de imagens	Sim			
Atendimento do visitante remotamente	Sim			
Cadastro de visitante remotamente	Sim			
Abertura remota de portas para os visitantes com cadastro e foto	Sim			
Botão de pânico no controle remoto de veículos	Sim			
Cadastro de dedo de pânico na biometria	Sim			
Apolo operacional, se houver queda de link ou portão	Sim			
Manutenção corretiva (detalhar SLA)	Sim			
Manutenção preventiva mensal	Sim			
Banco de baterias com autonomia de até 8 horas	Sim			
02 links de internet	Sim			
Manutenção de portões (24x7)	Sim			
1 dia de gravação em nuvem em 4 câmeras	Sim			
Interface de comunicação via APP	Sim			
VALOR MENSAL DE SERVIÇOS				

ANEXO 3

ALGUNS DOS GOLPES MAIS USADOS

A prevenção é a melhor arma contra ações delituosas. Por isso, estar atento a algumas das práticas mais comuns utilizadas pelos criminosos pode evitar muitos males:

1. GOLPE DO FALSO SEQUESTRO:

- Por telefone, comunicam o sequestro de ente da família do usuário do telefone, alegam que se envolveram em tiroteio com a polícia e que estariam utilizando a vítima como escudo;
- Ligam informando que foram contratados para matar ente da família, exigindo altos valores e determinando que a família providencie o dinheiro e aguarde novas instruções, ou simulam diretamente a voz de parente pedindo socorro.

Obs.: Muitas vezes há uma dose extra de realismo porque o criminoso acaba levando a pessoa a confirmar detalhes do próprio familiar, causando confusão em quem está sendo ameaçado.

RESULTADO: Na ocasião, exigem o depósito de dinheiro em contas bancárias ou aquisição de créditos telefônicos pré-pagos com o repasse das senhas dos cartões adquiridos.

EVITE O GOLPE: Mantenha a calma. Entre em contato com o familiar supostamente sequestrado para confirmar que ele esteja bem. Em seguida, ligue para o telefone de emergência da Polícia Militar, que atende pelo número 190, ou da Polícia Civil, que atende pelo número 197, e repasse as informações disponíveis. Informar detalhes como forma de agir, como a ameaça está sendo feita, número de conta corrente indicada ou até mesmo a origem das ligações são importantes para serem transmitidos à polícia.


2. GOLPE DO FALSO ACIDENTE:

- Geralmente pessoa do sexo masculino efetua ligação e se identifica como sendo do Corpo de Bombeiros, alegando ter ocorrido um acidente de trânsito e que o seu número de telefone constava na lista do celular do acidentado, um parente seu.
- Assim, procura saber seu nome, endereço, onde se encontra naquela hora para lhe transmitir o local do acidente, para que vá até lá, ou faz outras exigências.

EVITE O GOLPE: Mantenha a calma. Entre em contato com o familiar supostamente acidentado para confirmar que ele esteja bem. Ressalta-se que o Corpo de Bombeiros não adota procedimento de ligar a parentes da vítima. A equipe de emergência presta os primeiros socorros e transporta a vítima, sendo a comunicação aos familiares realizada pela unidade hospitalar.

3. GOLPE DA PESQUISA NO CINEMA/TEATRO E EM EVENTOS:

- Os criminosos deslocam-se para a porta do cinema, teatro e locais de eventos com uma prancheta e simulam a realização de uma pesquisa.
- Solicitam o número do RG, CPF, idade, endereço, nome e telefone de um familiar ou amigo para referência, e observam as roupas que o “entrevistado” está usando.
- Ao começar a sessão ou evento, sabendo que a grande maioria das pessoas desligam o celular, ligam para o telefone informado e anunciam o sequestro, descrevendo a aparência da pessoa, fornecendo os detalhes que conseguiram para transmitir sensação de veracidade.



EVITE O GOLPE: Não responda pesquisas ou entrevistas na rua ou em shoppings e oriente seus familiares a adotarem o mesmo procedimento. Nunca desligue o aparelho celular quando ingressar no cinema, teatro ou evento. Coloque o telefone no sistema silencioso ou vibratório e saia para atender.

4. GOLPE DE ENTIDADES ASSISTENCIALISTAS:

- A vítima recebe um telefonema do estelionatário, passando-se por funcionário de uma dessas entidades, informando que existe um saldo em sua conta corrente e oferecendo o saque imediato, mediante o depósito correspondente ao pagamento de dez por cento do valor que a vítima tem a receber.
- Em posse dos dados da vítima, o estelionatário deposita, na conta corrente indicada, um cheque furtado/roubado, que fica bloqueado por mais de vinte e quatro horas. A vítima verifica por intermédio de seu saldo, o depósito do valor informado.

EVITE OS GOLPES: Jamais informe seus dados pessoais ou de sua conta corrente a estranhos, ainda que visando receber valores ou prêmios que porventura tenha direito. Verifique sempre se aquela pessoa que se identifica como funcionário realmente pertence à empresa ou instituição referida, entrando em contato direto com a empresa ou instituição.

5. GOLPE DO FUNCIONÁRIO DE CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS (ÁGUA, ENERGIA ELÉTRICA, TELEFONE, GÁS, CORREIO):

- Alegam ter de fazer reparos dentro de algumas unidades ou, no caso do carteiro, ter de entregar em mãos determinada correspondência.

EVITE O GOLPE: Peça crachá com foto e documento. Não permita a entrada nas unidades, se o serviço não tiver sido solicitado pelo morador.

Fonte: Ministério Público do Distrito Federal e Territórios.

CONCLUSÃO

Vale lembrar sobre a importância de realizar uma palestra sobre segurança patrimonial no seu condomínio para definir procedimentos rígidos que elevarão o nível de segurança de todos.

Importante também a realização de uma palestra específica destinada aos funcionários como, por exemplo, empregadas domésticas ou babás, caso o empreendimento seja residencial.

Lembramos que, para a aplicação completa dos procedimentos de segurança, que devem ser votados em assembleia, é importante respeitar as limitações físicas e humanas, como adequação da guarita e equipe utilizada.

Agradecemos mais uma vez a confiança depositada no SECOVI e na dúvida, fale com um profissional da área.

GLOSSÁRIO

LATÊNCIA: Em uma rede, latência é sinônimo de atraso. É uma expressão de quanto tempo leva para um pacote de dados (informações) ir de um ponto designado para o outro.

VOIP: VoIP, ou Voz sobre Protocolo de Internet. Tecnologia que permite a transmissão de voz por Protocolos de Internet, ou seja, transforma sinais de áudio analógicos, como em uma chamada de dados digitais.

TRIAGEM: Processo que consiste na ação de separar objetos ou coisas de acordo com características que identifiquem os grupos pela sua importância ou urgência. No caso de condomínios, aplicamos este conceito na identificação de pessoas nas eclusas de acesso.

COTA CONDOMINIAL: A denominação “quotas condominiais” refere-se ao rateio (distribuição) das despesas condominiais entre os condôminos.

CORTINAS DE KEVLAR: Equipamento desenvolvido para impedir a ação de criminosos durante o processo de entrada e saída de veículos pelo portão de garagem convencional. Este equipamento é instalado em paralelo aos portões de ferro. Sua tela de Kevlar (uma fibra sintética, muito conhecida pela sua resistência e leveza), ou de fibra de vidro e entrelaçada com cordoalhas de aço, nos sentidos horizontais e verticais, garante resistência mecânica e física. Saiba mais em www.portariaremota.com.br.

ANTIEMAGAMENTO: São normalmente utilizados em aplicações onde haverá o acionamento automático de portões, cancelas, etc. Estes sensores interrompem o acionamento do mecanismo dos equipamentos ao detectar que algo está bloqueando o seu feixe e impedem que danos e acidentes ocorram.

INTERTRAVAMENTO: Intertravamento de portas garante mais segurança. Ele impede a abertura de duas ou mais portas simultaneamente, e é acionado a partir da abertura de uma das portas.

LINKS: Traduzindo do inglês, significa elo, vínculo ou ligação. No âmbito desta cartilha, a função é ligar todos os aparelhos instalados no condomínio com a central de portaria remota.

STAND ALONE: Literalmente traduzido como “Ficar em pé por si só”. São programas e/ou equipamentos completamente autossuficientes, ou seja, não necessitam de um software para auxiliar o seu funcionamento.

VPN “REDE PRIVADA VIRTUAL”: É uma rede de comunicações privada que cria uma conexão segura e criptografada, que pode ser considerada como um túnel entre dois locais distantes.

CPD: Centro de Processamento de Dados, também conhecido como data center, é um local onde estão concentrados os sistemas computacionais de uma empresa ou organização, como um sistema de telecomunicações ou um sistema de armazenamento de dados.

PLANOS DE CONTINGÊNCIAS: Tem o objetivo de descrever as medidas a serem tomadas por uma empresa, incluindo a ativação de processos manuais, para fazer com que seus processos vitais voltem a funcionar plenamente, ou num estado minimamente aceitável, o mais rápido possível, evitando assim uma paralisação prolongada que possa gerar maiores prejuízos.

LOAD BALANCE: Chamado em português de balanceamento de cargas, load balance diz respeito ao processo de distribuição da carga de trabalho entre servidores. O conceito de distribuição de carga baseia-se na ideia de utilizar múltiplos componentes (links) para aumentar a segurança, assim quando um determinado link não atender os padrões mínimos exigidos ele automaticamente se conecta com uma outra rede e fica balanceando as cargas.

LGPD: A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD ou LGPDP), Lei nº 13.709/2018[1], é a legislação brasileira que regula as atividades de tratamento de dados pessoais.

EQUIPES 24/7: É uma abreviação que significa 24 horas por dia, 7 dias por semana.

SLA: Service Level Agreement ou Acordo de Nível de Serviço, é um acordo em que empresa e cliente falam a mesma língua em quesitos de prestação de serviço. Podemos traduzir dessa maneira, SLA é como tudo o que um prestador de serviços se propõe a entregar para um cliente dentro de algumas regras previstas em contrato, envolvendo o tempo em que o serviço vai ser feito, a qualidade com a qual vai ser entregue, como problemas devem ser reportados e a lista pode ficar maior dependendo do tipo de serviço.

NOBREAK: Regula a voltagem e a pureza da energia que chega até os eletrônicos conectados a ele. Além disso, nobreak também é responsável por alimentar os dispositivos, em caso de queda de luz, através de uma bateria.

BACKUP: É uma expressão em inglês, que trazida para o português, significa cópia de segurança. Serve para copiar dados de um dispositivo de armazenamento para outra fonte segura que poderá ser utilizada futuramente.

CASE DE ACONDICIONAMENTO: Uma estrutura feita para acomodar os equipamentos que ficaram na frente do condomínio. Possui função estética e organizacional.



Apoio Institucional



Haganá®

SÃO PAULO: 11 3393-1717
RIO DE JANEIRO: 21 2430-1800
PARANÁ: 41 3078-7984
TECNOLOGIA: 11 3386-1818

www.hagana.com.br