



Agente de Portaria

Atribuições

Aula

1

1. ATRIBUIÇÕES

S seja bem-vindo (a) ao nosso curso de AGENTE DE PORTARIA!

Ao longo deste curso iremos conhecer mais sobre esta respeitada função, que está presente em nossa sociedade a séculos.

Iremos aprender as atribuições, entender o dia-a-dia, os cuidados e as características do profissional.

HISTÓRIA

É muito difícil precisar a origem deste trabalho, pois sua história é tão antiga quanto a vida em sociedade. Desde que o ser humano passou a se concentrar em pequenas comunidades e estas passaram a limitar seus territórios, havia a necessidade de que uma ou mais pessoas atuassem como sentinelas, atentos a qualquer aproximação de estranhos ou de animais.

O fato é que com a crescente evolução de nossa civilização e da vida em sociedade, sempre houve a necessidade de ter pessoas controlando a entrada e saída de comunidades, vilas, propriedades públicas e privadas.

Alguns registros mostram que na época da monarquia, em Portugal e no Brasil esta função era tão respeitada que alguns reis chegaram a promover despachos públicos para exaltar as pessoas que nela trabalhavam, quando a serviço da Casa Real.



Palácio Nacional de Queluz, Portugal. Antiga residência da Casa Real portuguesa.

Hoje estima-se que hajam mais de 500 mil pessoas exercendo a função de Agente de Portaria no Brasil.

DENOMINAÇÃO

Durante muitos anos a função recebeu diversos nomes, que alternavam entre segurança, vigia, zelador, e o mais popular: porteiro.

Atualmente estas funções são diversificadas, cada uma tendo suas características próprias. Vamos entender as diferentes denominações.

a) Segurança:

- Protege instalações, indivíduos e seus bens

b) Vigilante:

- Atua em segurança privada, vigilância patrimonial, transporte de valores, escolta armada e segurança pessoal.

* Esta categoria requer curso de formação e legislação especial. O indivíduo que cumpra estes requisitos pode portar armas



Vigilante Patrimonial

c) Vigia:

- É o profissional que desempenha atividades de vigiar as dependências das indústrias, dos comércios ou das residências. Difere-se do Vigilante principalmente por não ter que cumprir os mesmos requisitos, e portanto, não pode portar arma.

d) Zelador:

- É o profissional imediatamente superior ao Agente de Portaria. Muitos deles chegam a residir no local de trabalho. Estabelece um elo direto com o Síndico ou com a Administradora de Condomínios.

E finalmente, aquele com o qual vamos trabalhar neste curso, o Porteiro, ou formalmente denominado AGENTE DE PORTARIA

e) Agente de Portaria:

- Atua em condomínios residenciais, comerciais e empresas em geral, controlando o acesso em portarias.

Vamos então nos aprofundar neste último que citamos, que é o foco de nosso curso. Conheceremos primeiramente suas ATRIBUIÇÕES, ou seja, as atividades que são desempenhadas no dia a dia pelo AGENTE DE PORTARIA.



ATRIBUIÇÕES

Antes de começarmos a citar as atribuições é importante salientar que a atividade dos Agentes de Portaria podem variar de um lugar para outro, porque dependem diretamente da política administrativa do Condomínio, por isso é praticamente impossível retratar todas as situações possíveis. O que iremos listar aqui são as atribuições mais comuns e que normalmente ocorrem na grande maioria dos condomínios.

As atribuições que normalmente fogem a esta lista são aquelas específicas que via de regra são ensinadas ao funcionário na sua admissão, como manusear aparelhos de monitoramento, rondas e outros procedimentos.

Vamos começar então:

- Receber as correspondências dos usuários do edifício, providenciando sua distribuição, após sua entrega pelo correio;

- Transmitir e cumprir ordens recebidas do Síndico, ou de seu Supervisor;

- Administrar a entrada e a saída das pessoas no edifício;



- Atender com educação os condôminos e demais moradores do condomínio, prestando as informações solicitadas e ajudando-os sempre que possível (abertura da porta principal, elevadores e ou auxiliando com o transporte de pacotes, etc.);

- Havendo sistema de comunicação, anunciar as pessoas que procurarem os condôminos e solicitar a permissão de entrada;

- Verificar sempre o sistema de iluminação, tanto das áreas externas, quanto das internas;

- Fiscalizar o uso dos elevadores social e de serviço;

- Não abandonar o condomínio durante seu horário de serviço para atender assuntos que não se relacionem com o mesmo.

- Levar ao conhecimento do Síndico ou Superior quaisquer irregularidades que aconteçam.

- Toda mercadoria recebida no condomínio, para uso geral do empreendimento, deverá ser recebida somente depois de conferida, com a nota fiscal de entrega;

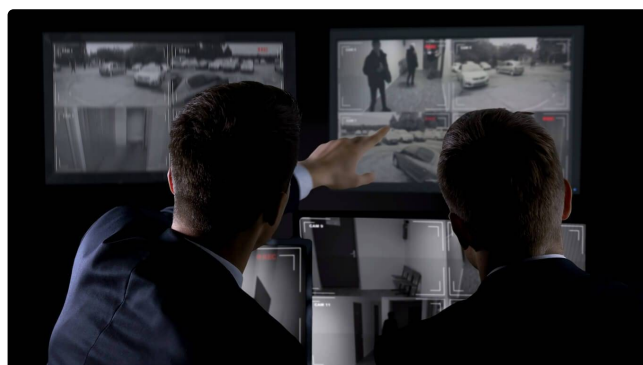
- Buscar observar atentamente as áreas externas e a garagem;

- Não permitir agrupamentos de pessoas, moradores ou estranhos na portaria do edifício durante o seu horário de trabalho;

- Não permitir o estacionamento de veículos nos locais que não sejam a eles destinados;

- Evitar comentários sobre assuntos que não sejam relacionados com seu serviço;

- Em caso de emergência, entre em contato imediatamente com seu superior;



- Não comentar com ninguém sobre a vida dos condôminos, como horários em que podem ser encontrados e outras informações;

- Após determinado tempo no Condomínio, o Agente de Portaria precisa memorizar além de sua rotina, alguns elementos muito importantes, como:

a) as pessoas que residem no condomínio, seus nomes e número de suas unidades;

b) Os empregados do Condomínio bem como aqueles que trabalham dentro das unidades;

c) Os automóveis que estacionam no interior do edifício;

E, se possível, tentar memorizar os carros que estacionam nos arredores (como vizinhos), para identificar possíveis ameaças.

Com isso, concluímos o conteúdo de nossa primeira aula.