

# Porteiro



## Outros nomes para esta profissão

Ascensorista, Vigia, Vigilante, Zelador.

O porteiro é o responsável pela fiscalização e guarda o patrimônio, além de controlar a entrada e saída de pessoas e veículos nas dependências, bem como orientar as pessoas sobre seus destinos e fazer pequenos reparos.

Ele também pode atuar na área administrativa e nas iniciativas públicas ou privadas.

## Áreas de atuação

O porteiro pode atuar em diversas tarefas como:

- Fiscalizar a entrada e saída de pessoas
- Ficar atento ao uso dos elevadores e evitar o seu mau uso
- Separar a correspondência em geral e encomendas das pessoas do edifício
- Manter o serviço de portaria e fazer a vigilância do edifício
- Acender e apagar as luzes do prédio e observar os horários e necessidades
- Auxiliar no serviço de segurança interna do prédio
- Operar os interfones e fiscalizar o seu uso

## Pré-requisitos para esta profissão

- Ter boa comunicação
- Saber trabalhar com pessoas
- Ter empatia
- Ser educado
- Ser prestativo
- Ser pontual e assíduo

## Formação desejada

Para atuar como Operador de Caixa é necessário ter somente o ensino médio completo. Porém, a qualificação com [cursos online](#) pode proporcionar um crescimento maior na carreira.

## Como faço para atuar nessa área?

Para atuar como Porteiro é preciso estar sempre atento a todas as necessidades relacionadas ao prédio e aos condôminos.

# Principais atividades do porteiro

## Controle de acessos

A função mais conhecida dos porteiros. É da responsabilidade do porteiro controlar a entrada e saída do prédio, sejam de visitantes, prestadores de serviços e até moradores. Se alguém que não mora no local deseja entrar, é preciso se identificar ao porteiro e ele ligará para o morador solicitando a liberação ou o impedimento da passagem.

Esse processo deve ser realizado inteiramente na portaria, sem a necessidade de deslocamento. Para isso, o porteiro deve contar com ferramentas como interfone e câmeras. Caso, o porteiro tenha dúvida em relação a conceder acesso de alguma pessoa ao condomínio, o porteiro pode solicitar que o morador desça ou reconheça via câmeras de segurança.

## Correspondências e entregas

Devido ao grande fluxo dos condomínios, tudo que chega passa pela triagem da portaria, para mais tarde ser realizado a distribuição. É de responsabilidade do porteiro realizar uma triagem do que chegou e depois encaminhar para cada condômino.

Quando se trata de uma entrega de alimentos, recomenda-se ao porteiro ligar para o condômino que a pediu o Delivery solicitando que o mesmo desça até a portaria para receber o pedido em mãos. Não é recomendado que o entregador suba para entregar a comida na porta do apartamento, o principal é manter a segurança do condomínio, evitando acessos desnecessários.

## Conduzir e monitorar prestadores de serviços

Os condomínios costumam ter um fluxo de prestadores de serviços alto. No decorrer do dia pode aparecer todo tipo de prestador (técnico da internet, encanador e etc...). São muitas pessoas entrando e saindo e pode ser difícil conduzir todas e nem sempre os moradores avisam quem está esperando.

Antes de liberar o acesso, o porteiro deve entrar em contato com o condômino indicado para saber se o serviço foi realmente solicitado, para evitar ação de bandidos disfarçados de prestadores. Após o confirmamento o porteiro pode solicitar que o morador desça para conduzir o prestador ou ele mesmo pode levá-lo a pessoa.

## **Identificar anormalidades no condomínio**

O porteiro possui acesso ao sistema de segurança do condomínio e cabe a ele identificar anormalidades que devem ser comunicadas ao zelador e aos moradores. Isso inclui elevadores que deixaram de funcionar, pessoas estranhas andando em áreas proibidas do condomínio, brigas, vandalismos e etc...

## **Guardar o livro de ocorrências**

O livro de ocorrências deve ficar na portaria, sob os cuidados do porteiro. Ali os moradores ou lojistas podem relatar problemas com vizinhos, a necessidade de manutenção das áreas comuns do empreendimento ou alguma sugestão de melhoria.

O porteiro deve se certificar de que o condômino que escrever no livro de ocorrências deixou sua assinatura, evitando que sejam feitas denúncias e reclamações anonimamente ou usando o nome de outra pessoa. O porteiro deve avisar ao síndico ou à administração do condomínio que há novas informações no livro de ocorrências.

## **Agindo diante de emergências**

O porteiro deve saber como agir em uma situação que fuja da normalidade do condomínio. Como tem acesso ao sistema de segurança o porteiro se tornar os “olhos do condomínio”.

Ele precisa prestar atenção em tudo e saber como agir caso alguém fique preso no elevador, ou em caso de algum suspeito estar rondando o prédio.

Atualmente, os prédios possuem sistemas de segurança interna que contam com alarmes vinculados a empresas de segurança. O porteiro deve receber instruções de como agir para pedir socorro.

É de extrema importância existir um telefone que faça chamadas externas na portaria e uma lista com serviços essenciais (Polícia militar, corpo de bombeiros, samu e etc...).

## **Discrição e ética**

São características que devem estar presentes em qualquer trabalhador, porém o porteiro de condomínio tende a lidar com a segurança de muitas pessoas dentro daquele ambiente e, por isso, precisa reunir todas essas características em uma só pessoa.

É muito importante que o porteiro seja discreto, pois pode ter acesso a informações pessoais sobre moradores.

## **O que NÃO é função do porteiro?**

O porteiro deve manter a higiene do local, assim como todos devem manter limpo o seu local de trabalho. Mas ele não é responsável pela faxina do hall ou da portaria.

Os porteiros não devem ser responsabilizados por cuidar de crianças na portaria, manobrar carros, guardar chaves ou ir até o apartamento os moradores para resolver ou “dar uma olhadinha” em algum tipo de problema.

Nenhuma reclamação deve ser feita ao porteiro e nem pedidos para que as reclamações sejam repassadas para o síndico, mesmo que o morador tenha intimidade com o porteiro, até mais do que com o síndico. O morador precisa conversar diretamente com o síndico ou zelador.

## **Porteiro e zelador são diferentes**

A principal função do porteiro é se manter em seu posto de trabalho, cuidando da portaria para manter o condomínio seguro. Enquanto o zelador não possui nenhum ponto fixo, ele está ali para cuidar de pequenos reparos, troca de lâmpadas e fazer a limpeza do local.

Não se deve confundir ou acumular as duas funções para um mesmo profissional.

Como já mencionado, os moradores não devem solicitar a ajuda do porteiro em outras atividades, como alguma pequena manutenção em seus apartamentos e nem solicitar que o porteiro pegue seus pedidos e leve até a porta, como entregas de comida por exemplo. Para a segurança de todos, o porteiro não deve sair do seu posto.

O porteiro pode ajudar as pessoas, como por exemplo, ajudar o morador a levar suas compras até o elevador ou auxiliar no carregamento de algo pesado, mas essas atividades não são sua função e ele deve ajudar apenas até o elevador.

## Porteiro e Vigilante

Um porteiro não deve exercer funções de vigilante.

Como mencionado, o porteiro é o empregado responsável por controlar acesso de pessoas, bens e correspondências do estabelecimento, isso é, limita-se a observar e monitorar a entrada, não sendo responsável pela segurança do patrimônio ou pessoas.

O vigilante exerce funções mais complexas, em face das responsabilidades e do preparo que se submetem.

Colocar um porteiro para exercer funções de vigilante, o caso poderá ser levado a Justiça do Trabalho como desvio de função, passíveis a reparação financeira.

## Deveres do porteiro do condomínio

- Adotar comportamento preventivo e seguir orientações e normas referentes a Segurança do trabalho;
- Executar as atividades solicitadas pelo empregador de acordo com sua função/cargo;
- Alertar o empregador sobre riscos, falhas ou comportamentos que possam prejudicar/ afetar o bom andamento do serviço.
- Caso fornecido, fazer uso correto do uniforme de trabalho durante sua jornada de trabalho.
- Conhecer e fiscalizar o cumprimento das normas e procedimentos de segurança do estabelecimento;
- Conhecer e cumprir as políticas, normas e procedimentos criados pelo empregador;
- Cumprir o horário de trabalho previsto e realizar as marcações de ponto;

O porteiro representa os olhos e atenção do condomínio, e deve tanto ter confiança e conhecer todas as suas atividades como a conduta do condomínio, como impor limites e não agir de forma desapropriada, seguindo as normas em ordem, pois a segurança do condomínio está em jogo.