

## Manual de PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS – Silent Service

### **Silent Service Terceirização de Serviços**

Organização e autoria: Sylvia Guedes

#### **Introdução**

O serviço de portaria e controle de acesso é a linha de frente da segurança e organização de um condomínio. A atuação do porteiro deve ser pautada por vigilância constante, cordialidade, postura profissional e absoluto respeito às normas estabelecidas. A Silent Service orienta seus colaboradores a seguirem rigorosamente os procedimentos descritos abaixo, garantindo não apenas a proteção do patrimônio, mas também o bem-estar dos moradores e visitantes.

#### **1. Identificação obrigatória de visitantes, prestadores e entregadores**

Todo indivíduo que deseja acessar o condomínio, seja visitante, entregador ou prestador de serviço, deve ser abordado com cortesia e ter sua identidade verificada. É obrigatória a apresentação de um documento com foto, que deve ser conferido com atenção. Em seguida, os dados devem ser registrados no sistema ou livro de controle de acesso, incluindo:

- Nome completo
- Número de documento
- Empresa (se aplicável)
- Motivo da visita
- Unidade de destino
- Horário de entrada

**Jamais deve ser liberada a entrada de pessoas sem identificação adequada.**

#### **2. Confirmação com o morador por interfone ou aplicativo**

Após a identificação do visitante, o porteiro deve **entrar em contato com o morador da unidade de destino** por meio de interfone, telefone ou aplicativo condominial, solicitando a autorização para a entrada.

**Somente após a autorização expressa do morador, a entrada será permitida.** Se o morador negar ou não atender, o visitante deve ser informado, com educação, que o acesso foi negado.

### 3. Cadastro de veículos e visitantes regulares

Alguns condomínios autorizam previamente o cadastro de visitantes recorrentes, familiares ou prestadores de confiança. Nesses casos:

- Os dados devem estar atualizados no sistema;
- Mesmo com cadastro, a entrada só deve ser liberada após identificação visual do visitante e validação da placa do veículo;
- Nenhum visitante poderá utilizar vaga indevida.

### 4. Registro de ocorrências e visitas

Todas as movimentações relevantes devem ser registradas, de forma clara e objetiva, no sistema de controle ou livro de ocorrências:

- Entradas e saídas de visitantes
- Ocorrências anormais (recusas de entrada, atitudes suspeitas, conflitos)
- Visitas de emergência
- Notas relevantes para a administração

**Esse registro é essencial para a rastreabilidade e segurança do condomínio.**

### 5. Procedimentos para entrada de emergência (ambulância, polícia etc.)

Em caso de chegada de **ambulância, Corpo de Bombeiros ou Polícia**, o acesso deve ser **imediatamente liberado**, sem exigência de identificação prévia, garantindo agilidade no atendimento.

Ao mesmo tempo, o colaborador deve:

- Informar a supervisão Silent Service e o síndico;
- Acompanhar o atendimento, se possível;
- Registrar data, hora, unidade atendida e nome do agente ou socorrista.

### 6. Protocolo para situações de risco ou tentativa de invasão

Ao identificar situações de risco, tentativa de invasão, acesso forçado ou comportamento suspeito, o colaborador deve:

- **Fechar imediatamente os portões e se posicionar em local seguro;**
- Acionar a **Polícia Militar (190)** e comunicar a supervisão Silent Service;
- **Jamais tentar conter ou confrontar** o invasor;
- Memorizar e registrar características físicas, roupa, veículo e direção de fuga;
- Preencher a ocorrência com clareza e responsabilidade, sem incluir julgamentos pessoais.

## 7. Reforço de Postura Profissional

Manter atitude vigilante, postura firme e tratamento respeitoso a todos.

Evitar distrações (como celular, televisão ou conversas paralelas) durante o expediente.

Utilizar uniforme completo e crachá visível.

## **PROCEDIMENTOS DE EMERGÊNCIA**

### 1. Ações em Caso de Emergência

Os colaboradores devem manter a calma, seguir os protocolos e acionar imediatamente os responsáveis pelo condomínio ou a equipe Silent Service. Veja abaixo os procedimentos específicos por tipo de emergência:

#### **Incêndio**

- Acione o alarme de incêndio imediatamente.
- Desligue a energia da área afetada (se possível e seguro).
- Utilize o extintor adequado, apenas se houver **segurança para agir**.
- Inicie a evacuação do local, seguindo as rotas de fuga indicadas.
- Informe o síndico e acione o **Corpo de Bombeiros (193)**.
- Nunca utilize elevadores durante um incêndio.
- Feche portas atrás de você para evitar propagação da fumaça.

#### **Vazamento de Água ou Gás**

- Isolar a área e identificar a fonte do vazamento.
- Para água: feche o registro geral e sinalize a área.
- Para gás: **NUNCA acenda ou desligue luzes ou equipamentos eletrônicos**. Abra janelas e comunique imediatamente o responsável técnico.
- Acione a empresa de manutenção ou encanamento.
- Informe o síndico e registre a ocorrência.



### Alagamento

- Desligue a energia da área afetada (se possível).
- Afaste moradores e equipamentos elétricos do local.
- Use sinalização para interditar áreas escorregadias.
- Coloque as comportas nas garagens do subsolo (quando houver)
- Alerta a administração e acione a equipe de manutenção.
- 



### Queda de Energia

- Verifique se a queda é total ou parcial.
- Acione o zelador e a empresa de manutenção elétrica.
- Oriente moradores e mantenha a calma nas áreas comuns.
- Evite acionar geradores sem autorização ou treinamento.

## 2. Treinamento Periódico

- Os colaboradores deverão participar de **simulados de evacuação** e treinamentos sobre uso de extintores ao menos **1 vez por ano**.
- A Silent Service oferecerá, em parceria com os condomínios, **capacitações práticas** para resposta rápida a emergências.
- É obrigação do colaborador participar e aplicar os conhecimentos aprendidos.

## 3. Lista de Contatos de Emergência

Um quadro com contatos essenciais deverá ser mantido na guarita e na área de apoio da equipe:

Ocorrência	Contato
Corpo de Bombeiros	193
Polícia Militar	190
SAMU – Atendimento Médico	192
Defesa Civil	199
Empresa de Gás/consigás	0800 770 4922
CPFL	0800 010 10 10.
Supervisão Silent Service	97419.9632
SABESP.	0800 055 0195

#### 4. Fixação de Informações em Locais Estratégicos

- O manual de emergência e os mapas de evacuação devem estar **em fácil acesso na portaria**.
- Todos os colaboradores devem conhecer e **memorizar os pontos de extintores, alarmes e saídas de emergência**.
- A atualização e conservação dessas informações é responsabilidade conjunta entre a zeladoria e a Silent Service.

### COMUNICAÇÃO E REGISTRO DE OCORRÊNCIAS

#### Introdução

A comunicação clara, respeitosa e padronizada entre colaboradores, moradores e administração é essencial para a segurança e o bom funcionamento do condomínio. Este manual orienta como o porteiro deve lidar com informações e registros no dia a dia, evitando ruídos, mal-entendidos e falhas operacionais.

#### 1. Uso do Livro da Portaria

- O **Livro da Portaria** é um documento oficial. Deve conter apenas registros **objetivos, respeitosos e sem opiniões pessoais**.
- Deve ser preenchido com **letra legível**, sem rasuras ou abreviações confusas.
- Todos os registros devem conter **data, horário, nome do colaborador** e descrição clara do fato.
- Evite frases vagas como “houve confusão”. Prefira: “Morador da unidade 402 relatou barulho às 22h no andar superior. Foi orientado a procurar a administração.”

#### 2. Registro de Ocorrências

Deve-se registrar:

- Reclamações feitas verbalmente por moradores;
- Visitas importantes ou prestadores de serviço que não estavam previamente autorizados;
- Situações anormais, como barulhos, quedas de energia, vazamentos, brigas ou acidentes;
- Falta de materiais, atrasos de colegas, intercorrências internas;
- **Entradas e saídas de emergência** (ambulâncias, polícia, etc.);
- Toda situação que possa precisar de **comprovação futura ou repasse à supervisão**.

### 3. Comunicação com Moradores

- Trate todos com **educação e neutralidade**, independentemente do tom utilizado pelo morador.
- **Não discuta, não rebata e não se envolva emocionalmente.** Apenas ouça, registre e oriente.
- Informe que o porteiro **não tem poder decisório** e que o morador deve procurar a administração para soluções.
- Se a reclamação for insistente, registre no livro com a observação: *“Morador da unidade 604 reclamou sobre vazamento na garagem. Foi orientado a procurar a administração do condomínio.”*

### 4. Comunicação com a Supervisão

- Sempre que houver ocorrência relevante, comunique imediatamente à **supervisão da Silent Service**, por telefone ou grupo oficial.
- Mantenha a postura profissional e repasse apenas os  **fatos**, sem opiniões.
- Solicite orientação antes de tomar qualquer atitude fora dos procedimentos padrão.

### 5. Grupos de Mensagem e Quadros de Aviso

- Use grupos de WhatsApp ou similares **somente para comunicação de serviço.**
- Evite mensagens com emojis, vídeos, piadas ou assuntos pessoais.
- Não fixe recados próprios no quadro de avisos. **Apenas comunicados oficiais da administração ou da Silent Service devem ser afixados.**

### 6. Importante

Todo colaborador deve entender que a **boa comunicação é também uma forma de segurança.** Registros bem feitos protegem o condomínio e também o profissional em caso de dúvidas, reclamações ou auditorias.

Sylvia Guedes  
Diretora  
Silent Service Terceirização de Serviços



13 3466.8721 13 97419.9632   
silentservice@silentservice.com.br

[silentservice.com.br](http://silentservice.com.br)