

Fundamentos para Atuação Profissional

Qualificação de porteiros: como fazer e a sua importância



A figura do bom porteiro antigamente era daquele senhor simpático e prestativo, mesmo que, de vez em quando, ele pudesse ser flagrado tirando um cochilo na portaria ou batendo papo com a vizinhança na calçada, o que era tolerável em outras épocas.

Em um tempo em que a sociedade se transformou de maneira radical, quando existem ameaças constantes à segurança, definitivamente este não é mais o perfil do profissional desejável para a portaria – seja para atender a uma empresa, seja para um condomínio residencial ou empresarial ou mesmo para uma instituição.

Atualmente, considerando o nível de responsabilidade atribuído à função de porteiro, o volume de investimento e a sofisticação tecnológica que são aplicados nos edifícios, é essencial que a qualificação do profissional acompanhe essa evolução.

Tomando o porteiro como aquele funcionário que está na linha de frente do edifício, ele deve ser capaz de perceber os primeiros sinais de risco e de tomar

as iniciativas para garantir a defesa do patrimônio e das pessoas que moram, trabalham ou têm negócios ali, conforme a categoria do lugar.

Além disso, o porteiro também deve estar qualificado para interagir de maneira eficiente com as novas tecnologias, essenciais para a segurança hoje em dia.

Com a atenção voltada para esta necessidade de preparo, elaboramos esse post para falar sobre a importância da qualificação de porteiros. Confira:

A padronização das funções

Hoje em dia o porteiro recebe atribuições de extrema responsabilidade em relação à segurança. Por isso, da mesma forma que deve ser treinado para seguir padrões nas funções que exerce rotineiramente – seja no controle de acesso de pessoas e de veículos ao edifício, seja na observação do perímetro e dos ambientes internos da edificação, como também na maneira como se comporta no trabalho – ele também deve conhecer os padrões a serem seguidos no caso de necessidade de reagir às situações de risco, como arrombamentos, invasões e assaltos, por exemplo.

Caso não tenha treinamento adequado, é possível que ele aja de maneira errada, o que pode acarretar uma série de resultados desastrosos, colocando em risco a própria segurança, a segurança das pessoas e do patrimônio das pessoas que estão no local ou mesmo anulando as medidas de monitoramento existentes.

Portanto, o profissional deve estar ciente dos passos de identificação de visitantes e prestadores de serviços, bem como dos cuidados que deve tomar na abertura e no fechamento de portões, entre outros pontos importantes. Ao mesmo tempo, deve estar familiarizado com as atitudes adequadas que devem ser tomadas nos casos de emergência ou de suspeita de risco.

Ainda, o porteiro deve compreender e aplicar as normas de conduta que precisam ser seguidas na função. Por exemplo, a necessidade de manter os portões sempre fechados ou a importância de manter a atenção a maior parte do tempo na movimentação externa, evitando conversas desnecessárias durante a prestação de serviços.

Criar um documento formal com a padronização da maioria das funções dos porteiros e deixá-lo disponível para consulta é um bom passo para facilitar o processo de qualificação.

Comunicação

O treinamento em comunicação é algo fundamental na qualificação do porteiro. Saber receber uma mensagem e transmiti-la de forma adequada é algo muito importante nas rotinas diárias de um porteiro.

Ele deve ser capaz de entender o que um visitante ou prestador de serviço deseja e transmitir a mensagem o mais rápido possível para a pessoa responsável para que as devidas providências sejam tomadas. Um porteiro devidamente treinado, capaz de passar as informações de forma correta, muitas vezes é um fator importante de aumento de produtividade dentro de um condomínio ou de uma empresa.

A não utilização de gírias e a utilização de um vocabulário mais formal causa uma boa impressão e, portanto, recomendamos que os porteiros sejam treinados a utilizar esse tipo de comunicação. Saber fazer cumprir uma ordem ou procedimento sem parecer arrogante ou autoritário é uma qualidade que deve ser desenvolvida pelo porteiro.

O uso do telefone ou interfone é algo também a se considerar durante a qualificação do porteiro. Padronizar a forma de atendimento telefônico, identificando o nome da empresa/condomínio, o nome do porteiro e uma saudação é um bom começo. Orientar o porteiro sobre a importância de atender logo o telefone também deve ser abordado e cobrado.

É importante reforçar sempre que sejam registrados por escrito os recados a serem repassados de forma a evitar esquecimentos e a transmissão correta das mensagens.

O treinamento na utilização de rádios HTs e como se comunicar no caso de emergências ou sinistros é algo a se considerar durante os treinamentos da equipe de portaria.

Apresentação Pessoal

A apresentação pessoal é algo fundamental a ser observado durante a qualificação de um porteiro. Isso inclui reforçar questões básicas de higiene

peçoal, padronização e cuidados na utilização do uniforme, utilização de brincos e adereços e padronização para uso de barbas, bigodes e cavanhaques. Garantir que o porteiro tenha constantemente uma boa apresentação pessoal é algo muito importante que gera impactos positivos na imagem da empresa ou Condomínio.

Tecnologia

Na mesma medida em que a ameaça é crescente, a tecnologia voltada para a segurança tem se desenvolvido continuamente, aprimorando os inúmeros itens de segurança das edificações. Sistemas de monitoramento por imagens – que incluem câmeras e gravadores, sistemas de alarme, sensores de presença, entre outros dispositivos -, exigem capacidade de operação e também e compreensão de possíveis falhas no funcionamento, necessárias para que a manutenção seja solicitada.

É muito provável que um profissional despreparado não esteja familiarizado com os sistemas de monitoramento, muito menos com os mais sofisticados. Assim, possivelmente não saberá como acioná-los e utilizá-los na vigilância do local, fazendo com que todo o investimento em tecnologia não alcance a eficiência na garantia da segurança e, o que é pior, favorecendo a ação de criminosos.

O conhecimento básico de informática é hoje requisito mínimo de um porteiro. Seja para operar sistemas de segurança eletrônica ou softwares de controle de acesso, o porteiro necessita saber, por exemplo, como operar um mouse ou usar um teclado de um PC.

Regras do condomínio, da empresa ou da instituição

Seja por contratação direta ou terceirizada, para exercer a função com a qualidade necessária, o porteiro deve conhecer integralmente as regras estabelecidas no local onde ele trabalha. Este é um fator que vai além de o próprio funcionário seguir as regras, o que é evidente que deve acontecer. Mais do que isso, o porteiro deve estar habilitado para também atuar quando pessoas

violarem as regras estabelecidas. Precisa saber também quais iniciativas são adequadas para serem tomadas nestas circunstâncias.

Perfil do profissional

Na atualidade, aquele senhor simpático e prestativo que vimos no início do post pode continuar tendo lugar no mercado, desde que ele também reúna outras características, como a boa capacidade de comunicação verbal, de assimilar informações e de reagir a situações de risco, além de boa apresentação e da postura apropriada para a função.

Possivelmente, todas estas são qualidades que podem ser adquiridas pelo profissional que passar por um bom treinamento, seja qual for o nível de experiência que ele tenha na atividade.

Qualificação

No mercado de trabalho hoje existe a oferta de profissionais experientes, que reúnem todas as boas características que um porteiro deve apresentar e que, além disso, se empenham em fazer cursos periódicos de reciclagem, que permitem a eles permanecerem atualizados com relação às novas tecnologias existentes.

Por outro lado, mesmo para os profissionais com pouca experiência, mas que reúnem as características necessárias para o bom desempenho da profissão, os cursos de qualificação oferecem todas as informações necessárias para o bom desempenho da função.

Recrutamento e Seleção

A partir de um processo seletivo adequado, o administrador de uma empresa ou de um condomínio poderá encontrar bons profissionais, que tenham diferentes níveis de experiência. É possível encontrar um profissional pronto, com experiência e bom perfil, que tenha realizado cursos de qualificação recentes, o que é uma condição que deve ser valorizada.

Contudo, mesmo sem tanto treinamento, existem bons porteiros no mercado, que podem ser aproveitados, desde que passem por um curso de formação adequado. Em outra situação, caso já exista um profissional contratado para a

função e que mereça a confiança do gestor, vale muito a pena investir na qualificação dele, uma vez que o retorno em segurança e em qualidade na prestação do serviço, na maioria das vezes, é garantido.

Portanto, considerando os riscos que uma empresa ou um condomínio podem correr ao manter na portaria uma pessoa despreparada, ressaltamos a importância da qualificação do profissional para exercer uma função de alta responsabilidade, como é a de porteiro.

