



Manual de Procedimentos para a Equipe de Portaria da UFPE

Elaboração:

MAXMILIAN SILVA SANTOS

Tecnólogo em Segurança

Divisão de Análise de Riscos e Estatísticas

RECIFE/2023

Sumário

Sumário

Sumário	2
1. Introdução.....	3
2. Atuação e Responsabilidades.....	4
2.1- Controle de Acesso	4
2.2- Monitoramento de Entradas e Saídas	4
2.3- Atendimento ao Público.....	4
2.4- Comunicação e Coordenação	4
2.5- Segurança Patrimonial	5
2.6- Capacitação	5
2.7 Cumprimento de regras e normas	5
3. Protocolo de Conduta e Comportamento da Equipe de Portaria da UFPE	6
3.1- Apresentação e Vestimenta	6
- Profissionalismo e Cortesia	6
- Controle de Acesso	6
3.4- Comunicação e Registro	6
- Emergências	7
- Sigilo e Confidencialidade	7
- Cuidado com as Instalações	7
- Respeito à Diversidade	7
- Cumprimento das Regras e Normas da UFPE	7
- Penalidades	7
4. Integração entre Serviços de Portaria e Vigilância Armadana Segurança	8
5. A importância do Rádio Comunicador para a segurança	9
6. Incidentes de Segurança	10
Pessoas envolvidas em incidentes de segurança.....	10
As práticas recomendadas para a equipe de portaria quando abordada por pessoas envolvidas em um incidente de segurança são:	11
7. Pessoas não envolvidas no incidente de segurança	12
- Mantenha a Calma e a Cortesia	12
- Priorize a Segurança.....	12
- Ouça com Atenção.....	13
7.4.- Evite Comentários Confrontativos	13
- Direcione para a Equipe Adequada.....	13
- Mantenha a Confidencialidade Adequada	13
- Registre as Interações	13
- Colabore com as Equipes Competentes	13
- Solicite Assistência Adicional, se Necessário	13
- Mantenha a Discrição.....	14
8. Finalizando	14
ANEXO – Competências na CBO.....	15

1. Introdução

Bem-vindos ao "Manual de Procedimentos para a Equipe de Portaria da UFPE". Este guia foi desenvolvido com o objetivo de fornecer orientações claras e abrangentes para a equipe responsável pela portaria. Como ponto de entrada para nossa prestigiosa instituição, a portaria desempenha um papel crucial na segurança, acolhimento e funcionamento geral da universidade.

A UFPE é um centro de excelência acadêmica e um polo de conhecimento que abriga milhares de estudantes, professores, pesquisadores e funcionários. Garantir um ambiente seguro e acolhedor é essencial para que todos possam realizar suas atividades de forma tranqüila e produtiva. Neste manual, você encontrará diretrizes detalhadas para os procedimentos de portaria, que abrangem desde o controle de acesso até a comunicação com os diferentes setores da universidade.

A sua função como membro da equipe de portaria vai além de simplesmente abrir e fechar portões. Você desempenha um papel fundamental na construção de um ambiente universitário positivo, respeitoso e seguro. Portanto, este manual não apenas descreve os procedimentos, mas também destaca a importância de sua posição e como ela se encaixa no quadro geral da instituição.

Esperamos que este guia seja uma fonte valiosa de informações para o seu trabalho diário, auxiliando-o a desempenhar suas funções de maneira eficaz e profissional. Lembre-se de que, como parte da equipe de portaria, você contribui diretamente para a missão da universidade de promover o ensino, a pesquisa e a extensão, e também para o bem-estar da comunidade universitária.

Aproveite ao máximo este manual e o conhecimento nele contido para continuar desempenhando um papel vital na UFPE, mantendo-a como um lugar de excelência acadêmica e convívio harmonioso. Obrigado pelo seu comprometimento e dedicação à nossa comunidade acadêmica.

2. Atuação e Responsabilidades

A atuação efetiva da equipe de portaria desempenha um papel fundamental na segurança patrimonial de nossa instituição. Responsáveis por controlar o acesso às dependências, esses profissionais garantem que apenas pessoas autorizadas entrem em nossas instalações, protegendo nossos ativos e propriedades contra possíveis ameaças. Além disso, a equipe de portaria desempenha um papel preventivo, agindo como uma presença dissuasiva para potenciais invasores ou indivíduos mal-intencionados. Em resumo, a atuação eficaz da equipe de portaria é essencial para mantermos um ambiente seguro para nossa comunidade, garantindo a integridade de nosso patrimônio.

Sua atuação efetiva envolve uma série de responsabilidades e tarefas, incluindo:

2.1- Controle de Acesso

Os profissionais de portaria são responsáveis por verificar a identificação de todas as pessoas que desejam entrar nas instalações da UFPE. Isso inclui estudantes, professores, funcionários, visitantes e prestadores de serviços. Eles garantem que apenas pessoas autorizadas tenham acesso às áreas restritas.

2.2- Monitoramento de Entradas e Saídas

Os profissionais de portaria registram a entrada e a saída de pessoas e objetos, mantendo um controle rigoroso sobre quem está presente nas instalações em qualquer momento. Isso é crucial para a segurança e a gestão de recursos da universidade.

2.3- Atendimento ao Público

Além de controlar o acesso, eles também desempenham um papel de atendimento ao público, fornecendo informações, orientações e assistência quando necessário. Isso contribui para uma experiência positiva para os membros da comunidade universitária e visitantes.

2.4- Comunicação e Coordenação

Os profissionais de portaria frequentemente atuam como um ponto de contato central para situações de emergência e comunicação interna. Eles devem estar preparados para relatar incidentes, acionar recursos de segurança e manter uma comunicação eficaz com outros departamentos e autoridades quando necessário.

2.5- Segurança Patrimonial

Eles desempenham um papel importante na proteção do patrimônio da UFPE, garantindo que não haja entrada não autorizada ou atividades suspeitas nas instalações.

2.6- Capacitação

Profissionais de portaria devem receber capacitação em temas relevantes para desempenhar suas funções de maneira eficaz.

2.7 Cumprimento de regras e normas

Eles devem estar cientes das políticas, regras e regulamentos da UFPE e garantir que todos os visitantes e membros da comunidade as cumpram.

3. Protocolo de Conduta e Comportamento da Equipe de Portaria da UFPE

Este protocolo de conduta e comportamento da equipe de portaria da UFPE serve como um guia para garantir que os membros da equipe desempenhem suas funções com profissionalismo, cortesia e eficiência, contribuindo para a segurança e o bom funcionamento da universidade.

3.1- Apresentação e Vestimenta

Os membros da equipe de portaria devem estar sempre uniformizados, usando crachá de identificação visível.

Uniforme e crachá devem ser mantidos limpos e em bom estado de conservação. O uso de adereços pessoais excessivos, como jóias, é desencorajado.

- Profissionalismo e Cortesia

Cumprimentar todas as pessoas que entram ou saem das instalações da UFPE com um sorriso e cortesia.

Manter uma postura profissional em todos os momentos. Responder às perguntas dos visitantes com precisão e prontidão.

Evitar discussões pessoais ou comportamento inadequado durante o trabalho.

- Controle de Acesso

Verificar a identificação de todas as pessoas que desejam entrar nas instalações da UFPE. Conferir a correspondência entre a identificação apresentada e os registros de entrada.

Comunicar imediatamente qualquer comportamento suspeito ou atividade não autorizada às autoridades competentes.

3.4- Comunicação e Registro

Manter registros precisos de todas as entradas e saídas. Usar comunicação clara e eficaz com a equipe e visitantes.

Relatar incidentes, problemas ou solicitações de manutenção aos superiores imediatamente.

- Emergências

Estar preparado para agir em situações de emergência ou incidentes de segurança.

Seguir os procedimentos de segurança da UFPE e cooperar com as autoridades competentes.

- Sigilo e Confidencialidade

Respeitar a confidencialidade de informações sensíveis ou privadas que possam ser acessadas durante o trabalho.

Não divulgar informações que possam ser acessadas durante o trabalho.

- Cuidado com as Instalações

Manter a área da portaria limpa e organizada.

Reportar quaisquer problemas de manutenção, segurança ou limpeza aos responsáveis.

- Respeito à Diversidade

Tratar todas as pessoas com respeito, independentemente de sua origem étnica, gênero, religião, orientação sexual ou qualquer outra característica pessoal.

- Cumprimento das Regras e Normas da UFPE

Seguir todas as regras, políticas e regulamentos da UFPE. Agir de acordo com os valores e missão da instituição.

- Penalidades

O não cumprimento deste protocolo pode resultar em medidas disciplinares, de acordo com as políticas da UFPE.

Este protocolo será revisado periodicamente para garantir sua relevância e eficácia. Toda e qualquer alteração será comunicada à equipe de portaria.

4. Integração entre Serviços de Portaria e Vigilância Armada na Segurança

A UFPE é uma instituição de grande importância para a sociedade, desempenhando um papel vital na formação de futuros líderes e na pesquisa científica. Com uma infraestrutura vasta e um grande fluxo de pessoas diariamente, a segurança é uma responsabilidade que deve ser tratada com seriedade e planejamento estratégico. A integração entre os serviços de portaria e vigilância armada é uma solução eficaz para atender a essa demanda de maneira abrangente.

A portaria é a primeira linha de defesa de qualquer instituição, incluindo a UFPE. Os porteiros desempenham um papel fundamental ao controlar o acesso às dependências da universidade, verificando identificações, registros de visitantes e mantendo registros detalhados de todas as entradas e saídas. Esta função não apenas reduz o risco de acesso não autorizado, mas também permite um monitoramento mais eficaz das atividades no campus.

No entanto, a presença de porteiros, por si só, pode não ser suficiente para garantir a segurança completa. É aqui que entra a vigilância armada. Os vigilantes armados são treinados e equipados para responder rapidamente a situações de emergência, como intrusões não autorizadas, incidentes de violência ou outras ameaças à segurança. Sua presença dissuasória é uma parte importante da estratégia de segurança, garantindo que qualquer ameaça em potencial seja identificada e enfrentada prontamente.

A integração desses dois serviços permite que a UFPE tenha uma visão completa e coesa de sua segurança. Os porteiros atuam como olhos e ouvidos atentos, fornecendo informações valiosas aos vigilantes armados, que podem responder com eficiência a qualquer incidente. Além disso, a colaboração entre esses dois grupos de profissionais garante uma comunicação eficaz e ação coordenada em situações de emergência.

É fundamental mencionar que a integração entre portaria e vigilância armada não se trata apenas de preservar a segurança física, mas também de promover um ambiente de aprendizado tranquilo e produtivo. Quando os membros da comunidade acadêmica se sentem seguros, eles estão mais aptos a se concentrarem em seus estudos e atividades de pesquisa, contribuindo para o sucesso da universidade como um todo.

A integração entre os serviços de portaria e vigilância armada na segurança da UFPE é uma abordagem essencial para proteger seu patrimônio e, mais importante, a vida de todos aqueles que freqüentam suas instalações. Essa sinergia entre as equipes cria um ambiente de aprendizado seguro e produtivo, permitindo que a universidade continue a cumprir sua missão de excelência acadêmica e pesquisa.

5. A importância do Rádio Comunicador para a segurança

O uso do rádio comunicador desempenha um papel fundamental nas equipes de vigilância e portaria. Essa tecnologia, muitas vezes subestimada em um mundo cada vez mais dominado por dispositivos móveis e comunicação digital, desempenha um papel crucial na segurança e eficiência das operações de vigilância e controle de acesso da instituição.

Em primeiro lugar, é importante destacar que a UFPE é uma das maiores universidades do Brasil, com múltiplos campi, edifícios, estacionamentos e áreas abertas que precisam ser monitorados e protegidos. Nesse contexto, os rádios comunicadores proporcionam uma comunicação instantânea e confiável entre as equipes de vigilância e portaria, permitindo que elas coordenem suas ações de maneira eficaz, independentemente da distância física entre os membros da equipe.

A velocidade de comunicação é um dos principais benefícios dos rádios comunicadores. Em situações de emergência, cada segundo conta, e a capacidade de transmitir informações em tempo real é essencial para lidar com incidentes de segurança de maneira eficiente. Os rádios comunicadores permitem que os agentes de segurança compartilhem informações sobre atividades suspeitas, relatem incidentes e solicitem apoio imediatamente, contribuindo para a prevenção e resposta a incidentes de segurança.

Além disso, os rádios comunicadores são ferramentas versáteis que podem ser adaptadas às necessidades específicas das equipes de vigilância e portaria. Eles podem ser programados para diferentes canais e frequências, permitindo a comunicação separada de equipes em locais diferentes, bem como a integração com outros sistemas de segurança, como câmeras de vigilância e sistemas de controle de acesso.

Outro aspecto relevante é a confidencialidade das comunicações. Os rádios comunicadores utilizam canais dedicados e sistemas de criptografia avançados para garantir que as informações sensíveis não sejam interceptadas por terceiros. Isso é especialmente importante em um ambiente acadêmico, onde a privacidade e a integridade dos dados são essenciais.

Além disso, a manutenção e o uso adequado dos rádios comunicadores são relativamente simples, o que torna essa tecnologia acessível e eficaz para as equipes de vigilância e portaria.

O uso do rádio comunicador desempenha um papel crucial na segurança e eficiência das operações de vigilância e portaria. Ele fornece uma comunicação rápida e confiável, permite a coordenação eficaz entre as equipes de segurança, garante a confidencialidade das informações e é uma ferramenta versátil que pode ser adaptada às necessidades específicas da instituição. Em um ambiente acadêmico tão dinâmico

e diversificado, o rádio comunicador é uma ferramenta indispensável para manter a segurança e proteger a comunidade universitária.

6. Incidentes de Segurança

Os incidentes de segurança abrangem uma série de desafios que impactam tanto a infraestrutura quanto a comunidade acadêmica da instituição. Entre os incidentes mais comuns estão acessos não autorizados e furtos, que afetam a integridade do patrimônio da universidade, incluindo equipamentos e instalações. Além disso, episódios de vandalismo, como pichações e danos à propriedade, também ocorrem ocasionalmente. A segurança pessoal dos membros da comunidade acadêmica também é uma preocupação, com relatos de casos de assédio e violência, que afetam a qualidade de vida e o bem-estar dos estudantes, professores e funcionários. A UFPE tem buscado estratégias para enfrentar esses incidentes, investindo em medidas de segurança e promovendo a conscientização da comunidade acadêmica sobre a importância da segurança física.

Pessoas envolvidas em incidentes de segurança

É com grande responsabilidade e comprometimento que vocês desempenham um papel crucial na segurança e no bem-estar da nossa comunidade universitária. Quando abordados por pessoas envolvidas em incidentes de segurança, vocês desempenham um papel fundamental na garantia da integridade de nossa instituição.

Sabemos que os incidentes de segurança podem variar em natureza e gravidade, desde situações simples até casos mais complexos que exigem ação imediata.

Nesse contexto, a abordagem e o atendimento que vocês oferecem às pessoas envolvidas em incidentes de segurança desempenham um papel significativo na resolução dessas situações de maneira eficaz e sensível. É essencial lembrar que, muitas vezes, essas pessoas podem estar passando por momentos de estresse e preocupação, e sua calma, empatia e profissionalismo são inestimáveis para acalmar os ânimos e encontrar soluções apropriadas.

Este manual visa lembrá-los da importância do papel que desempenham e incentivar a constante busca pela excelência no atendimento às pessoas envolvidas em incidentes de segurança. Vocês são uma parte essencial da nossa comunidade universitária, e seu comprometimento com a segurança e o bem-estar de todos é altamente valorizado.

As práticas recomendadas para a equipe de portaria quando abordada por pessoas envolvidas em um incidente de segurança são:

- Mantenha a calma

A equipe de portaria deve permanecer calma e profissional em todas as interações.

- Priorize a segurança

A segurança própria, dos indivíduos e das instalações da UFPE deve ser a principal prioridade. Se houver qualquer ameaça à segurança, é importante comunicar as equipes de segurança imediatamente.

6.2.3- Comunique-se de forma eficaz

Tente estabelecer uma comunicação aberta e respeitosa com as pessoas envolvidas no incidente. Ouça atentamente o que eles têm a dizer e faça perguntas para entender a situação.

6.2.4- Mantenha distância

Se as pessoas envolvidas parecerem agressivas ou ameaçadoras, mantenha uma distância segura e evite confrontos físicos. Evite o uso de força física, a menos que seja estritamente necessário para a autodefesa.

6.2.5- Chame as equipes de segurança

Se o incidente envolver atividades ilegais, como invasão, vandalismo, roubo ou agressão, chame a equipe de segurança e forneça todas as informações relevantes.

6.2.6 - Registre informações

Faça anotações detalhadas sobre a situação, incluindo descrições das pessoas envolvidas, datas, horários e quaisquer outros detalhes relevantes. Isso pode ser útil para futuras investigações ou processos legais.

6.2.7- Siga os procedimentos

A equipe de portaria deve seguir os procedimentos de segurança estabelecidos pela UFPE para lidar com incidentes de segurança. Conheça e siga os protocolos e políticas da instituição.

6.2.8- Colabore com as equipes de segurança

Colabore totalmente com as equipes de segurança que cheguem ao local. Isso pode incluir fornecer informações, testemunhar ou ajudar nas investigações, conforme necessário.

7. Pessoas não envolvidas no incidente de segurança

Quando abordados por pessoas não envolvidas em incidentes de segurança que insistem em obter informações sobre o ocorrido, é crucial que a equipe de portaria da UFPE mantenha uma postura firme, porém respeitosa. Explique a essas pessoas que, devido à política de segurança da universidade, não é possível divulgar detalhes sobre incidentes em andamento ou concluídos. Ofereça-se para ajudá-las de outras maneiras, como fornecendo informações gerais ou direcionando-as para os canais apropriados de comunicação. É fundamental manter a calma e evitar confrontos desnecessários, garantindo que a interação seja o mais profissional e cortês possível, ao mesmo tempo em que se respeita a confidencialidade e a integridade das informações relacionadas à segurança da instituição.

Aqui estão as atitudes recomendadas a serem tomadas nessa situação:

- Mantenha a Calma e a Cortesia

Mantenha a calma, seja cortês e respeitoso ao lidar com as pessoas que estão abordando a equipe de portaria. A cortesia é essencial para evitar a escalada de conflitos.

- Priorize a Segurança

A segurança de todos deve ser a principal preocupação. Certifique-se de que todos na área estejam seguros e não corram riscos desnecessários.

- Ouça com Atenção

Ouça atentamente as preocupações e informações que as pessoas estão compartilhando. Isso pode ajudar a entender melhor a situação.

7.4.- Evite Comentários Confrontativos

Evite fazer comentários confrontativos ou acusatórios que possam piorar a situação. Em vez disso, mantenha uma comunicação construtiva.

- Direcione para a Equipe Adequada

Se as pessoas que abordam a equipe de portaria estiverem preocupadas com o incidente de segurança, direcione-as para a equipe competente que está lidando com o incidente (por exemplo, equipe de segurança, diretor do centro, etc.).

- Mantenha a Confidencialidade Adequada

Evite compartilhar informações confidenciais ou detalhes sensíveis do incidente com pessoas não autorizadas. Apenas divulgue informações conforme necessário para manter a segurança e a eficácia das investigações.

- Registre as Interações

Faça um registro das interações com as pessoas que abordam a equipe de portaria, incluindo datas, horários e informações relevantes compartilhadas durante a conversa.

- Colabore com as Equipes Competentes

Se necessário, colabore com as equipes competentes que estão lidando com o incidente de segurança. Isso pode incluir a prestação de informações ou testemunhos relevantes.

- Solicite Assistência Adicional, se Necessário

Se a situação se tornar tensa ou ameaçadora, solicite assistência adicional da segurança ou das pessoas competentes para manter a ordem e a segurança.

- Mantenha a Discrição

Mantenha a discrição em relação ao incidente de segurança e às informações relacionadas a ele. Não discuta detalhes com pessoas não autorizadas.

As ações a serem tomadas podem variar dependendo da natureza específica do incidente e das políticas de segurança da UFPE. Portanto, é importante que a equipe de portaria esteja bem treinada e ciente dos procedimentos de segurança da universidade. Além disso, a colaboração com as autoridades de segurança pública é fundamental em situações mais graves ou ilegais.

8. Finalizando

Lembramos a todos os membros da equipe de portaria que a segurança é uma responsabilidade compartilhada e vital para a proteção de nossa comunidade universitária. Este manual oferece diretrizes claras e práticas para ajudá-los a desempenhar suas funções com eficiência e profissionalismo. Continuaremos a investir em treinamento e recursos para apoiar o cumprimento dessas diretrizes e para manter nossos campus seguros e acolhedores. Cada um de vocês desempenha um papel fundamental nesse esforço contínuo.

Obrigado por seu comprometimento com a segurança da UFPE e por tornar nossa comunidade um lugar melhor. Confiamos em sua capacidade de lidar com essas situações com a dignidade, respeito e profissionalismo que nossa comunidade merece. Continuem sendo uma referência em segurança e um exemplo de serviço público exemplar.

Juntos, podemos alcançar um ambiente universitário mais seguro e protegido.

ANEXO – Competências na CBO

Cargo - Porteiro

As competências da categoria funcional inscrita no CBO (5174-10) são:

- a. Controlam, operacionalizam e fiscalizam portarias;
- b. Recepcionam e orientam visitantes, nas edificações onde serão lotados;
- c. Zalam pela guarda do patrimônio observando o comportamento e movimentação de pessoas para prevenir perdas, evitar incêndios, acidentes e outras anormalidades;
- d. Controlam o fluxo de pessoas e veículos, identificando-os e encaminhando-os aos locais desejados;
- e. Encaminham portadores de mercadorias, volumes diversos e correspondências aos devidos locais de recebimento;
- f. Comunicam-se com o serviço de Segurança Institucional, via radiocomunicação, com o objetivo de manter a prevenção do sistema de segurança nas edificações;
- g. Fazem manutenções simples nos locais de trabalho;
- h. Zalam e fazem zelar pelas obrigações da empresa contratada, no que couber às atividades de rotina, comunicando quaisquer alterações ao preposto da empresa.