

**FACULDADE PORTO FELIZ
ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS**

**COMUNICAÇÃO INTERNA: MÉTODOS DE COMUNICAÇÃO ENTRE AS
PORTARIAS E CONTROLADORAS DE ACESSO DO COMPLEXO BOA VISTA**

**Lavignia Beluci Bernardeli
Orientador: Prof. Bruno Pissinato**

**PORTO FELIZ
DEZEMBRO DE 2023**

LAVIGNIA BELUCI BERNARDELI

RA 501126

**COMUNICAÇÃO INTERNA: MÉTODOS DE COMUNICAÇÃO ENTRE AS
PORTARIAS E CONTROLADORAS DE ACESSO DO COMPLEXO BOA VISTA**

*Trabalho de relatório de estágio
apresentado à Faculdade Porto das
Monções, como exigência parcial
para a obtenção do grau de
Bacharel em Administração de
Empresas.*

Orientador: Prof. Bruno Pissinato

**PORTO FELIZ
DEZEMBRO DE 2023**

Dedico este trabalho aos interessados no tema, e aos que já presenciaram o mesmo problema em suas empresas.

Agradeço primeiramente a Deus por ter sido a força durante momentos difíceis ao longo dos últimos anos, e à minha família pelo auxílio e motivação.

*“E o que o ser humano mais aspira
é tornar-se ser humano.”*

Clarice Lispector.

SUMÁRIO

1. Introdução.....	7
2. PROBLEMA.....	8
3. OBJETIVO GERAL	9
3.1 Objetivos Específicos	9
4. HIPÓTESE.....	10
5. RELEVÂNCIA	11
6. IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA.....	12
7. APRESENTAÇÃO DA EMPRESA.....	13
8. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	14
9. DESENVOLVIMENTO DO PROJETO.....	15
9.1 TEORIA DO PROCEDIMENTO.....	15
9.2 TRABALHOS CORRELATOS	16
9.3 A CIRCULAÇÃO DE PESSOAS DENTRO DO CONDOMÍNIO.....	17
9.4 Resultados	18
9.4.1 PORTARIA SOCIAL VIARIO (RELÓGIO).....	18
9.4.2 ENTRADA TRIAGEM SOCIAL (CARMEL).....	19
9.4.3 TRIAGEM NO POSTO CLUB SURF LODGE	20
9.4.4 POSTO ENTRADA DE PEDESTRE/SERVIÇO ALPHA 02	20
9.4.5 POSTO DE VIGILANTES RONDAS MOTORIZADOS (MOTOS)	21
9.4.6 NOVOS PROJETOS EM EDUCAÇÃO	22

10. CONCLUSÃO.....	23
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	24

1. INTRODUÇÃO

Em vista que todos os condomínios devem ter algum método de controle de acesso e segurança antes mesmo da instalação de moradores, a empresa JHSF, construtora que administra algumas operações no estado de SP, tem seus métodos terceirizados na maioria das vezes, porém organizados.

O complexo Boa Vista é um conjunto de condomínios de alto padrão administrado pela empresa JHSF. Dentro deste conjunto temos a Fazenda Boa Vista, Boa Vista Estates, e o Boa Vista Village onde se apresenta casas prontas, apartamentos e terrenos para venda, contando com um Hotel, centro comercial e outras novidades. Pelos motivos acima, vemos que a fama que o complexo tem sobre não ser um condomínio e sim uma cidade, está correta.

O condomínio Boa Vista Village conta com a terceirização de controle de acesso para as pessoas dentro de seu condomínio, que é feita pela empresa de segurança Belfort, especialista na área, já que ainda não se possuem portarias pelo complexo. A mesma empresa cobre também a segurança do Boa Vista Estates com rondas diurnos e noturnos.

Já a Fazenda Boa Vista é composta por quatro portarias de acesso fechadas: P1, P2, P3 e P4, sendo duas portarias exclusivas para os proprietários do condomínio e as outras duas para acesso de funcionários e prestadores de serviços, portarias nas quais a empresa Odin é responsável pela segurança e controle de acesso.

Todas as informações acima devem ser consideradas para que se entenda o cenário atual e se existem possibilidades de melhorias.

A importância de um método, a observação de como são as divisões de funções e de como as informações entre eles e a JHSF é encaminhada, se os objetivos da empresa são claros e se estão de acordo com os métodos informados, são tratadas nesse Trabalho de Conclusão de Curso.

2. PROBLEMA

A metodologia de controle de acesso foi aplicada justamente para organizar a passagem próxima a obra, pois já havia prestadores de serviços, caminhões e tratores de obras, e até mesmo os proprietários passavam na frente para visualizar a obra.

Para uma melhor circulação, com menos riscos, o método foi aplicado. Como não havia um sistema de “barreira” ou portaria, os prestadores tinham que circular na área para achar um dos funcionários da empresa de segurança. Não eram informados locais para estacionar carros, os seguranças não tinham conhecimento da maioria das visitas que chegavam, entre outras circunstâncias dessa falta de um procedimento.

A resolução do problema está no método aplicado, com portaria social, sistema de barreiras com controle de acesso, rondas e triagem.

3. OBJETIVO GERAL

Apresentará neste trabalho o método de fiscalização de acesso padrão do condomínio Boa Vista para proprietários, funcionários e prestadores de serviço.

3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Será abordado método já utilizado para o controle de acesso na circulação de pessoas;
- Como é implementado;
- As informações que proprietários, funcionários e prestadores de serviços recebem sobre como é o método para entrada e saída,
- A divisão de tarefas dos funcionários da equipe responsável por essa atividade,
- E qual a eficiência do método na prática.

4. HIPÓTESE

Existem diversos métodos já existentes nas empresas para controle de acesso das pessoas que por ali circulam, a maioria delas implantam portarias para facilitar, filtrar e observar quem entra e quem sai do estabelecimento.

A entrada e saída no Boa Vista Village, por enquanto, segue aberta ao público.

No início das obras do Surf Lodge, não se previa que a falta de uma controladora de acesso seria necessitada tão prematuramente. Por isso, assim que o problema foi visto pela administração, era um fato que seria necessário um método de organização urgente antes que problemas maiores aparecessem.

O problema ficou maior proporcionalmente ao aumento dos atrativos entregues: A piscina com ondas, onde se trata de uma imitação de praia. Os proprietários das unidades do Surf e membros eram os únicos que poderiam ter acesso, e para isso, o método de controle de acesso teria que ser reforçado.

A administração resolveu enfim aplicar os pontos de análise e segurança, que são os seguintes:

- Uma portaria social na entrada do viário – aplicada como um “filtro” para entrada no condomínio;
- Triagem – localizado na torre Carmel, funciona para filtro de membros e moradores, e mais uma triagem de garantia para o posto Surf Club;
- Entrada de pedestres e serviços;
- Vigilância com rondas motorizados.

5. RELEVÂNCIA

“O sistema de controle de acesso é um conjunto ordenado de elementos (hardware, software e suporte humano) que se encontram interligados e que interagem entre si, que tem a função de gerenciar o acesso a espaços pré-determinados.

Com esse sistema é possível gerenciar o acesso de pessoas e objetos já cadastradas e identificadas por cartão de proximidade, características biométricas ou senhas às áreas sob supervisão onde seja necessário controle seletivo de acesso ou controle estatístico de movimentação.

O sistema de controle de acesso tem como objetivo principal o gerenciamento da movimentação de pessoas – empregados, visitantes, prestadores de serviços etc., dependendo do ambiente no qual se aplica – ou veículos dentro de áreas estratégicas dos estabelecimentos.” (MARCONDES, 2020).

6. IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

- NOME: JHSF
- EMPREEDIMENTO EM FOCO: Boa Vista Village
- LOCALIZAÇÃO SEDE: São Paulo
- LOCALIZAÇÃO EMPREENDIMENTO: Rodovia Estrada Municipal, km 99 nº 1600, Bairro Martins – Porto Feliz
- CEP: 18540-000

7. APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

A JHSF é uma empresa brasileira que atua no mercado com shoppings centers, imobiliária, hotelaria e gastronomia.

A empresa foi fundada em 1972 pelos irmãos Fábio e José Roberto Auriemo como “JHS”, quando a companhia atuava principalmente prestando serviços de construção e incorporação.

Em 1990, Fábio assumiu o controle da operação e a empresa passou a se chamar JHSF e manteve o foco de suas operações no mercado imobiliário. E em 2001, a JHSF ampliou suas operações e passou a atuar na área de shoppings centers.

Enfim em 2003, José Auriemo Neto, primogênito de Fábio Auriemo, assume a companhia com seus 27 anos de idade, intensificando a atuação no mercado de luxo e alta renda.

No final de 2007, a JHSF inaugurou o empreendimento Fazenda Boa Vista, um condomínio residencial localizado no município de Porto Feliz em São Paulo. O empreendimento Fazenda Boa Vista é considerado o condomínio mais luxuoso do Brasil. E com isso, a expansão Boa Vista Village foi lançada em 2019, como o empreendimento que alinha demandas de tecnologia e sustentabilidade e oferece novas amenidades para seus clientes como centro hípico, cinema, teatro e uma piscina para prática de Surf.

8. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Os problemas com segurança em qualquer condomínio devem ser o principal item a se tratar, e deve-se investir mais no sistema de portarias.

O objetivo deste trabalho é com que os demais condomínios entendam a importância deste pensamento antecipado em relação a entrada e saída de pessoas.

A apresentação da JHSF é influência no país, portanto tem se importado com seus clientes cada vez mais. O condomínio presa pela segurança de seus moradores desde o seu início, implantando portarias e pessoal para monitoramento. O condomínio Boa Vista Village está em seu início, as construções de portarias privativas nos terrenos já estão sendo concluídas, a preocupação com a segurança antes da entrega do Centro Comercial está sendo cada vez mais falada pela administração.

As obras seguem cada um em seu tempo, o pessoal autorizado tem ordem para entrar pela entrada de serviços localizada e sinalizada após entrada de moradores Boa Vista Village os que tem autorização de acesso à Portaria 4 da Fazenda Boa Vista.

9. DESENVOLVIMENTO DO PROJETO

9.1 TEORIA DO PROCEDIMENTO

Em teoria, até a entrega total do empreendimento Boa Vista Village, terá de ser impecável na segurança, desde sua entrada social até as entradas dos proprietários em suas unidades.

Com o início do centro comercial, não serão apenas proprietários e titulares que terão a entrada “livre” pelo complexo, portanto a segurança deverá ser redobrada e estar sempre analisando as situações recorrentes para se prevenir aos obstáculos ou saber lidar com eles.

9.2 TRABALHOS CORRELATOS

A Porter Portaria Remota faz parte de um grupo que contém duas outras empresas: A Kiper (Desenvolvimento de equipamentos como interfones para uma portaria remota) e a Segware (Desenvolvimento de software da solução).

A operação da portaria remota é realizada com atendimento padrão, onde o visitante ou prestador de serviço entra em contato pelo interfone que o atendente irá contatar, recolhendo suas informações e informações de onde será a visita, em seguida é feito uma verificação com o morador para a liberação deste visitante.

Dentre fatores internos, destaca-se o controle e gerenciamento de acesso, custo acessível da solução (gerando economia em muitos casos), acesso veicular agilizado, automação das portas e eclusas com intertravamento. Esses fatores ajudam no convencimento das pessoas, que juntas conseguem superar as maiores dores dos usuários, referentes aos fatores externos à solução. (BRUNO MARINHO MEIRELLES, 2019).

9.3 A CIRCULAÇÃO DE PESSOAS DENTRO DO CONDOMÍNIO

Algumas medidas simples de controle já estão presentes no dia a dia das empresas para garantir a organização e o bom funcionamento do local de trabalho. Contudo, nem sempre são as mais eficazes no caso de uma ação planejadamente má intencionada de furto, destruição de patrimônio ou tentativa de sabotagem e roubos de informações restritas da sua marca.

A empresa JHSF tem um grande reconhecimento no mercado de luxo, por isso a segurança de seus clientes deve ser o mais importante dentro dos seus empreendimentos.

O método foi ensinado a antiga prestadora de serviços de segurança: A Sudeste, que permaneceu até agosto/23, substituída pela empresa Belfort (atual) com o mesmo segmento. A Belfort segue atualmente com o método em perfeito funcionamento, com uma liderança forte e disposição para ouvir os possíveis problemas futuros, para que possamos os evitar. A equipe que faz o controle de acesso dos moradores, funcionários e prestadores de serviço é organizada de acordo com a seguinte divisão de funções:

9.4 RESULTADOS

9.4.1 PORTARIA SOCIAL VIARIO (RELÓGIO)

A portaria se destaca como um dos principais pontos de atenção para a segurança no condomínio. E não é para menos, afinal de contas, é através dela que um grande fluxo de pessoas transita diariamente no condomínio, incluindo funcionários, condôminos e visitantes.

Inicia-se falando da portaria do Anel Viário conhecida como entrada Social ou Relógio;

O vigilante que fica neste posto, tem um papel fundamental, pois por essa portaria estão autorizados a acessarem, os moradores da Fazenda Boa Vista que irão acessar pela P04, os proprietários do Boa Vista Village e de todos os empreendimentos que compõem o Village, membros da Praia Artificial /Piscina, visitantes, funcionários da administração da JHSF/FASANO, é a função do vigilante realizar a triagem identificando as pessoas que estão acessando por aquela portaria tem liberação e estão autorizadas.

Se no momento da triagem o vigilante constatar que as pessoas que estão acessando pela portaria social do anel viário tratam -se de prestadores de serviços, motorista que vieram realizar entrega de materiais para obras, realizarem os seus acessos para Fazenda Boa Vista pela P03, todos são orientados pelo vigilante a seguirem em direção a portaria de serviços na Alpha 02.

Vale a pena acrescentar, inclusive, que a entrada de pessoas não autorizadas em condomínios acontece, em sua maioria, pela falta de abordagens e triagens. Esse fato reforça como a orientação adequada dos vigilantes e a criação de procedimentos de segurança são fundamentais para proteger a comunidade condominial.

9.4.2 ENTRADA TRIAGEM SOCIAL (CARMEL)

Neste posto o vigilante realiza a liberação dos membros e visitantes que realizam os seus acessos para participarem das aulas de Surf, as liberações são realizadas via listagens, que são enviadas para a equipe de segurança onde é realizado a conferência e feito os acessos daqueles que os nomes se encontram na listagem. Em relação aos proprietários do Boa Vista Village a identificação é feita por visualização, pois todos os carros dos proprietários possuem seus cartões de moradores o que facilita a identificação, os veículos que não possuem os cartões são interceptados e checados, verificando qual o motivo do acesso, após a checagem e estão tudo em ordem são liberados para os seus destinos.

A entrada de visitantes, sabemos que esse é um tópico sensível no complexo Boa Vista Village, visto que gera muito debate com a segurança e visitantes que os seus acessos não estão autorizados.

Não se realiza a liberação de entrada de veículo sem identificar a pessoa que está dentro: isso pode causar um dano sério na segurança e para os proprietários. Por isso, é tarefa do vigilante checar se os ocupantes de carro realmente são moradores ou visitantes autorizados a acessarem.

9.4.3 TRIAGEM NO POSTO CLUB SURF LODGE

Após realizarem os seus acessos pela triagem e serem liberados, neste posto a função do vigilante é garantir que os membros, visitantes e proprietários aproveitem ao máximo do lazer que lhes é oferecido no Club Surf Lodge com segurança.

Existem algumas regras específicas para o uso da piscina do Club Surf Lodge, conforme as regulamentações: Não é permitido o comportamento inadequado, isso inclui qualquer comportamento que seja considerado perturbador, desrespeitoso ou perigoso para os outros usuários da piscina. Animais de estimação não são permitidos na área da piscina, pois podem representar um risco de higiene e segurança, outrossim o vigilante realiza as orientações quanto ao acesso de terceiro pelo local, não permitindo o acesso deles.

9.4.4 POSTO ENTRADA DE PEDESTRE/SERVIÇO ALPHA 02

Neste posto o vigilante é responsável pelo controle de acesso às áreas do condomínio, ele é responsável por permitir a entrada de visitantes, funcionários e outros prestadores de serviço (nas obras e outras áreas para realizarem visitas, entregas e manutenção).

Controla a entrada e saída de pessoas e veículos, registrando irregularidades com relação aos acessos do local.

Recebendo, orientando e encaminhando os visitantes, funcionários para os locais corretos.

Todos os veículos, caminhões, após a triagem e identificação o vigilante informa os demais membros da equipe via HT, sobre a liberação e destino dos visitantes ou caminhões que estão realizando os seus acessos no complexo Boa Vista Village.

9.4.5 POSTO DE VIGILANTES RONDAS MOTORIZADOS (MOTOS)

Os vigilantes rondas exercem a vigilância nas dependências do complexo Boa Vista Village, rondando suas dependências e observando a entrada e saída de pessoas ou bens, para evitar roubos, furtos e atos de violência e outras infrações à ordem e à segurança. Percorrer a área sob sua responsabilidade, atentamente para eventuais anormalidades nas rotinas de serviço e ambientais.

E de responsabilidade do vigilante realizar rondas diurnas e noturnas para verificar as condições de segurança e devida conservação do local, inclusive do entorno.

Se realizam dois tipos de rondas conforme abaixo;

INTERNAS – São rondas feitas no interior das instalações, em setores desativados, ou que já estejam vazios no determinado horário. Se encontram irregularidades como: a presença de pessoas em locais não permitidos; uso ou não de crachás de identificação; excessos de velocidade nas delimitações; veículos estacionados de forma irregular etc.

PERIFÉRICAS – Essa ronda tem como objetivo analisar e garantir que o nível de segurança nos perímetros seja forte e eficiente. Assegurar que muros, cercas e alambrados estejam livres de qualquer movimentação suspeita, é indispensável, pois mesmo com fortes barreiras, a possibilidade de uma invasão não deve ser descartada.

9.4.6 NOVOS PROJETOS EM EDUCAÇÃO

- Câmeras LPR na área social: as câmeras LPR tem reconhecimento de placas dos veículos para controle de entrada e saída do caminho para o Shopping (Centro Comercial). O Boa Vista Village é aberto para acesso ao shopping, sendo assim não apenas os proprietários e convidados dentro do condomínio, por isso necessário a implantação deste sistema.
- Câmeras Térmicas no perímetro: Já as câmeras térmicas são utilizadas para que se verifique movimentos de calor nas proximidades, em meio às áreas verdes e terrenos, agregando na segurança dentro de todo o perímetro.

10. CONCLUSÃO

O estudo acima desenvolvido teve por objetivo mostrar que diante do cenário atual, as mudanças e melhorias devem ser frequentes, acompanhando os acontecimentos ou se possível prevê-los para que não haja um problema maior futuro.

Os condomínios do país estão sempre se importando com a segurança dos seus clientes/proprietários, como o objetivo nº1 a oferecer. Lidando cada dia com questões recorrentes e alinhando metas para que a convivência, bem-estar e confiança sejam ponto forte e associadas a administração do local.

Desta forma, a importância de uma boa administração fica nítida para o desenvolvimento de metodologias e estratégias, pensando sempre no seu cliente e recebendo feedbacks como motivação, diferenciando de sua concorrência no mercado e ganhando a confiança e possíveis indicações.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

JHSF.COM.BR. A Empresa: Negócios únicos para clientes especiais. **JHSF**. Pesquisado em 15/09/2023.

MARCONDES, JOSÉ SERGIO. Sistemas de Controle de Acesso: O que é? Definições e como funciona. **Gestão de Segurança Privada**. 17/02/2020. Pesquisado em: 28/09/2023.

MEIRELLES, BRUNO MARINHO. Motivações por trás da escolha de uma portaria remota para condomínios residenciais: Um estudo de caso da Porter Rio de Janeiro. **Trabalho de Conclusão de Curso da Universidade Federal do Rio de Janeiro**, Rio de Janeiro. 2019.