



MAN-0229 – V. 00

# MANUAL DO USUÁRIO

## Portaria Remota Condomínios

**11/05/2022**

# Boas Vindas!



Com o objetivo de apresentar o Grupo Cindapa e informar as melhores práticas sugeridas e adotadas, com relação aos nossos serviços e equipamentos, criamos este Manual.

Aqui você poderá conhecer melhor a nossa organização, além de ter fácil acesso a informações úteis relacionadas a seu sistema de Portaria Remota e seus procedimentos, tudo para garantir a sua segurança.

São mais de 30 anos de credibilidade, garantindo segurança ao que é mais importante para você!

Bem-vindo à Cindapa!

A marca da segurança.

## SUMÁRIO

2	SISTEMA DE PORTARIA REMOTA .....	4
3	FUNCIONAMENTO DA PORTARIA REMOTA.....	9
4	INFORMAÇÕES IMPORTANTES .....	10
5	PROCEDIMENTOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO .....	10
6	INFORMAÇÕES ÚTEIS.....	11
7	CONTATOS.....	11

## 2 SISTEMA DE PORTARIA REMOTA

### 2.1 Apresentação do sistema de Portaria Remota

O sistema de Portaria Remota consiste em um conjunto de dispositivos eletrônicos e procedimentos que, interligados, garantem o atendimento e o controle remoto dos acessos de pessoas às dependências do cliente, sempre mediante autorização – do síndico, condômino ou zeladoria.

#### 2.1.1 Terminologias

**Aplicativo de Portaria Remota:** aplicativo que permite que seja realizado o controle dos acessos, envio de convites e chaves virtuais, cadastros e autorizações de pessoas, veículos e pets, visualização de imagens e outras funções habilitadas pela administração do condomínio.

**Assistência Técnica:** é o serviço prestado pela Cindapa, através de solicitação do cliente, por equipe capacitada, para realizar reparos no sistema de Portaria Remota.

**Autorizantes:** são os condôminos, síndicos, subsíndicos e zeladores, que podem autorizar o acesso de pessoas e veículos ao condomínio.

**Biometria:** uso de características físicas individuais de uma pessoa para identificar e diferenciá-las de outros, podendo ser biométrica ou facial.

**Chave Mobile:** é a funcionalidade que permite que visitantes, terceiros e prestadores de serviços tenham o acesso previamente autorizado pelos responsáveis, mediante leitura de QR Code ou outro sistema de liberação de acesso.

**Chave Virtual:** é a funcionalidade que permite que visitantes, terceiros e prestadores de serviços tenham o acesso previamente autorizado pelos responsáveis. Através de geolocalização, o sistema identifica se o autorizado está no local e autoriza que o mesmo acesse o link para abertura da porta do condomínio. Após a abertura, o morador é notificado no aplicativo da chegada da pessoa autorizada.

**Central de Atendimento de Acessos Inteligentes:** é a área na Cindapa que recebe e trata os sinais emitidos pelo sistema de Portaria Remota, tomando as ações imediatas para atender e realizar os acessos autorizados das pessoas e veículos às dependências do cliente.

**Controle Remoto:** é o dispositivo remoto utilizado para abrir portas e portões, este equipamento conta com recurso de segurança *rolling code*, garantindo mais segurança aos moradores.

**Meio de Transmissão:** é o meio de comunicação entre o sistema e a Central de Atendimento de Acessos Inteligentes da Cindapa, devendo ser via internet fibra óptica de alta velocidade com IP fixo, e também conta com um link de redundância gerenciado por um sistema eletrônico que detecta instabilidade no link principal automaticamente para suprir eventuais falhas.

**Pessoas:** são todos que solicitarem acesso às dependências do condomínio, podendo ser condôminos, prestadores de serviços, terceiros e visitantes.

**Terceiros:** são todos os funcionários, pessoa física ou jurídica, com contratos fixos, ligados ao condomínio ou aos condôminos

**Prestadores de serviços:** prestadores de serviços são todos os fornecedores eventuais dos condôminos ou do condomínio, pessoa física ou jurídica, como colaboradores de empresas de telefonia, TV a cabo, internet, tele entrega, entre outras.

**Pronto Atendimento:** é o nome da função do colaborador capacitado que dará suporte em casos de eventuais faltas de energia elétrica ou paradas nos portões, durante tempo estipulado no contrato.

**Tag:** é o dispositivo (chaveiro, pulseira ou cartão) que permite a abertura de portas e portões por aproximação, estes equipamentos contam recurso de segurança *rolling code* e gravam os dados dos moradores, como nome e apartamento.

**Tag Veicular:** é o dispositivo que permite a abertura de portões veiculares e cancelas, por aproximação, através de uma etiqueta colado no para-brisa ou dispositivo acoplado à placa do veículo.

**Videomonitoramento:** é a atividade de acompanhar as imagens remotamente, com objetivo de visualizar o local de onde se originou a necessidade de abertura de portas e portões.

## 2.2 Operação do sistema de Portaria Remota

A operação do sistema de Portaria Remota se dá de acordo com o Guia Prático, disponibilizado pela Cindapa e pela administração do Condomínio aos condôminos. Este documento é formado através dos regimentos já existentes do Condomínio, como o Regimento Interno e convencionado com a sindicância adotando também as melhores práticas de segurança sugeridas pela equipe de especialistas do Grupo Cindapa.

No Guia Prático, constam todas as informações relativas às normas e procedimentos específicos do Condomínio, bem como as funções que estarão habilitadas aos usuários, conforme definido pela Administração. A divulgação deste documento aos moradores contribui com a disseminação da informação e ajuda na alteração cultural de segurança.

## 2.2.1 Aplicativo

O condômino deverá seguir as orientações do Guia Prático para realizar o download do aplicativo de Portaria Remota e solicitar o código de acesso à Administração do Condomínio ou Central de Atendimento de Acessos Inteligentes da Cindapa.

Baixe o aplicativo nas principais lojas virtuais:



Apple Store



Play Store

Ao confirmar os dados do condômino, a Administração do Condomínio ou Central de Atendimento de Acessos Inteligentes da Cindapa fará a liberação do acesso ao aplicativo.

! Orientamos que os moradores utilizem a opção **SAC** do aplicativo para registrar solicitações de dispositivos extras, problemas de acesso, entre outros.

## 2.2.2 Tags e controles remotos

O condômino deverá solicitar à Administração do Condomínio as tags e controles para abertura de portas e portões do condomínio, que serão cadastrados de forma pessoal e intransferível, com os seus dados.

Qualquer ocorrência de perda ou roubo de dispositivo deve ser comunicada imediatamente à Central de Atendimento de Acessos Inteligentes da Cindapa, via whatsapp, ligação ou aplicativo, e também a Administração do Condomínio.

### 2.2.3 Abertura de portas e portões de pedestres

As portas e portões de pedestres poderão ser abertas por dispositivos de acesso como TAG's, controle remoto e biometria. Além disso, o condômino poderá efetuar a abertura das portas e portões através do seu aplicativo. Todos os acessos são registrados e ficarão salvos em nosso servidor para controle dos acessos e busca de histórico, caso necessário.

### 2.2.4 Abertura de portões de veículos

Os portões de veículos deverão ser abertos pelos condôminos, através do uso de controles remotos. O condômino também pode efetuar a abertura dos portões através do seu aplicativo ou tags veiculares instaladas no seu veículo.

! É importante dar o comando de abertura do portão somente uma vez e aguardar, pois, nos casos de portões com fechamento automático, acionamentos repetidos farão com que ele se abra novamente após fechar.

! Para sua segurança, recomendamos que observe atentamente ao abrir os portões se eles permaneceram fechados após seu acesso, impossibilitando a passagem de um segundo carro ou pessoas durante sua abertura.



## 3 FUNCIONAMENTO DA PORTARIA REMOTA

O sistema de atendimento remoto de portaria consiste em um conjunto de sistemas eletrônicos customizados e implementados conforme as necessidades de segurança do Condomínio e, uma equipe de operadores treinadas para realizar atendimento de pessoas à distância seguindo rigorosamente as regras e padrões de segurança do Condomínio. Além de toda autonomia que o sistema oferece aos usuários, através da tecnologia para abertura dos acessos, ainda poderá ser acionada a Central de Atendimento de Acessos Inteligentes da Cindapa, remotamente, para atendimento das pessoas que desejam acessar o condomínio.

### 3.1 Atendimento

O atendimento da Portaria Remota pela Central de Atendimento de Acessos Inteligentes da Cindapa acontece da seguinte forma:

- a) Acionamento: a pessoa que deseja o acesso acionará o interfone normalmente, como qualquer sistema tradicional de portaria;
- b) Atendimento: a Central de Atendimento de Acessos Inteligentes realiza o atendimento remotamente e visualiza as imagens das câmeras, certificando-se da identificação de quem solicita o acesso.
- c) Autorização: o condômino é comunicado e define se o acesso da pessoa está autorizado.
- d) Acesso: o acesso é registrado e gravado e as portas são abertas remotamente.
- e) Saída: a saída pelos portões de pedestres se dará por acionamento de botoeira ou dispositivo de aproximação interno, que acionará a abertura da porta.

### 3.2 Autorizações

Os condôminos poderão manter os cadastros de seus autorizados no aplicativo da Portaria Remota, facilitando a sua identificação e acesso ao condomínio.

**!** É de inteira responsabilidade do condômino manter atualizados os cadastros de pessoas e veículos da sua unidade, especialmente os autorizados.

## 4 INFORMAÇÕES IMPORTANTES

### 4.1 Meios de Comunicação

O condomínio necessitará de uma central de interfone compatível com o sistema da Cindapa. Nossa equipe de especialistas avaliará a infraestrutura e, caso necessário colocará no projeto a substituição do sistema a fim de adequar as necessidades assim, manterá o projeto com o melhor e mais confiável sistema de comunicação.

### 4.2 Manutenções

Para o adequado funcionamento todos os equipamentos instalados pela Cindapa terão suporte da equipe de técnicos especializados para garantir a operação 24h por dia, 7 dias por semana. Em caso de falha no sistema, é de responsabilidade do cliente informar nossas equipes e solicitar a manutenção através do e-mail [portariaremota@cindapa.com.br](mailto:portariaremota@cindapa.com.br) ou pelo telefone (51) 2106.1555 opção 1 (Central de Monitoração 24h).

### 4.3 Alteração de layout

A instalação do sistema de Portaria Remota é adequada às características do local. Qualquer alteração de layout da infraestrutura, como inclusão ou exclusão de portas, portões e eclusas, poderá comprometer o pleno funcionamento do sistema e a segurança do local. É responsabilidade do cliente solicitar a adequação do sistema à Cindapa, onde a alteração está condicionada à aprovação do orçamento apresentado pelo Comercial.

## 5 PROCEDIMENTOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

A Central de Atendimento de Acessos Inteligentes da Cindapa atuará conforme os padrões estabelecidos no Manual de Normas e Procedimentos, elaborado com base na Convenção Coletiva e aprovado pela Administração do Condomínio.

Qualquer sugestão de alteração deverá ser enviada à Administração para avaliação.

## 6 INFORMAÇÕES ÚTEIS

### 6.1 Manifestação

Para o Grupo Cindapa, a opinião dos nossos clientes é de extrema importância.

Para isso deixamos nossos canais de comunicação abertos para receber qualquer tipo de manifestação, podendo ser elogio, sugestão de melhoria ou reclamação.



Além dos telefones disponíveis, as manifestações podem ser enviadas através do e-mail [atendimento@cindapa.com.br](mailto:atendimento@cindapa.com.br), pelo “Fale Conosco”, disponível em nosso site [www.CINDAPA.com.br](http://www.CINDAPA.com.br) ou diretamente a um dos nossos colaboradores.

## 7 CONTATOS

Disponibilizamos aos nossos clientes os contatos com nossa Central de Atendimento de Acessos Inteligentes, objetivando atender necessidades como consultas sobre sistemas, esclarecimentos de dúvidas, solicitações de visitas técnicas ou ainda, para em casos extremos, solicitações de apoio de nossas equipes de PRONTO ATENDIMENTO.

- ❖ **Telefone Geral:** 51 2106 1555
- ❖ **E-mail:** [portariaremota@cindapa.com.br](mailto:portariaremota@cindapa.com.br)
- ❖ **Celular / WhatsApp Atendimento 24h:** 51 99106 2376 | 99841-2901



**Telefone de emergência:**  
**(51) 3902-4001.**



A marca da segurança.