

BRAESP

PROTEÇÃO E MONITORAMENTO

Guia de Boas Práticas em Portaria Remota

VERSÃO 1

2. Propósito

Este guia de melhores práticas estabelece algumas diretrizes de ordem técnica e operacional para as empresas de sistemas eletrônicos de segurança que atuam, de alguma forma, com sistemas de Portaria Remota. O principal objetivo deste guia é alinhar os conceitos técnicos dos equipamentos, projetos e serviços com as opiniões, experiência e sugestões que os profissionais que atuam com sistemas de Portaria Remota utilizam de forma periódica no exercício de suas profissões.



Como consequência deste objetivo principal podemos desdobrar em outros como:

- » Consolidar uma visão macro sobre a Solução de Portaria Remota;
- » Gerar **consciência coletiva** das empresas e profissionais na busca de critérios mínimos na **qualidade dos serviços de elaboração da solução**, implantação e operacionalização do ecossistema de portaria remota;
- » **Alinhar conceitos e práticas de mercado** através de uma integração direta com os profissionais e empresas que atuam no segmento;
- » Fortalecer o **conceito de portaria remota** perante o mercado consumidor.

3. Benefícios



Os benefícios que as informações deste guia podem trazer ao mercado de sistemas portaria remota são muitos, porém destacamos algumas que são de alta relevância:

- » Eficiência na precificação dos produtos e soluções vendidos;
- » Elaboração de Projetos que atendam de forma eficaz as necessidades dos condomínios;
- » Aumento significativo da probabilidade da satisfação e fidelização dos condomínios;
- » Integração e aprimoramento das equipes comerciais, técnicas e operacionais da empresa.

4. Aplicabilidade

Este **guia de boas práticas** é aplicável no **contexto geral do sistema de portaria remota**. Portanto os resultados dos assuntos abordados devem ser usados para o **entendimento dos fundamentos dos sistemas de portaria remota**, bem como o bom planejamento do projeto da solução no condomínio. Também serve como **referência para o projeto da infraestrutura** de uma central de atendimento e o desenvolvimento dos processos necessários para a boa operação do sistema.



6. Atualizações



As atualizações serão periódicas e realizadas através das sugestões e orientações de todos os profissionais que participarem do comitê específico e mobilizado através de prévio agendamento pela ABESE.

A evolução desse guia de boas práticas representará ao longo do tempo, a maturidade das empresas no entendimento, desenvolvimento e implementação das soluções de portaria remota.



7.1. Boas práticas e Fatores de sucesso

Alinhado com o contexto do estudo deste guia podemos definir que “Boas práticas” é um conjunto de conceitos, tecnologias e processos que permeiam o conhecimento da solução de portaria remota e que foram consolidadas pelas empresas através da aplicação prática dessa tecnologia ao longo do tempo e que foram identificadas e debatidas por empresários e profissionais do setor de segurança eletrônica dentro do comitê mobilizado pela ABESE.

Já a definição de “Fatores de sucesso” pode ser descrito como as condições e conceitos gerais que criam o ambiente organizacional para que as boas práticas em portaria remota sejam aplicadas e atendidas com eficiência.

Exemplos de fatores de sucesso dentro de um ambiente organizacional:

- » Capacitação profissional; » Contabilidade;
- » Acervo de informações; » Financeiro;
- » Manuais técnicos; » Jurídico;
- » Diagrama de instalação; » etc.
- » Processos de qualidade;
- » Processos de Gerenciamento de Projeto;

