

1. Descrição do documento

Este documento apresenta as diretrizes para o atendimento técnico oferecido pela Porter, garantindo a funcionalidade e a segurança dos sistemas contratados. Os atendimentos técnicos abrangem intervenções preventivas e corretivas nos seguintes itens:

- **Controle de acessos de pedestres:** manutenção e suporte para sistemas que regulam e monitoram a entrada e saída de moradores, visitantes e prestadores de serviços.
- **Controle de acesso de veículos:** assistência técnica para dispositivos e sistemas que controlam a entrada e saída de veículos dos condôminos e autorizados.
- **CFTV (Circuito Fechado de Televisão):** suporte para câmeras de segurança e equipamentos relacionados à vigilância das áreas comuns do condomínio.
- **Sensores de alarme:** atendimento a dispositivos que detectam intrusões ou situações de emergência nas áreas protegidas.
- **Interfonia das áreas comuns:** suporte a sistemas de comunicação usados por moradores, visitantes e prestadores de serviço na portaria e áreas compartilhadas.
- **Equipamentos de energia do sistema de segurança:** manutenção de nobreaks, fontes e baterias que garantem o funcionamento contínuo dos sistemas de segurança do condomínio.
- **Sistemas de comunicação dos equipamentos:** suporte técnico para equipamentos de comunicação entre dispositivos e sistemas.
- **Equipamentos para recebimento de encomendas:** assistência técnica para equipamentos ou sistemas dedicados à gestão do recebimento e armazenamento de entregas no condomínio (Locker e Porter Entregas).

É importante ressaltar que os serviços descritos variam de acordo com os itens contratados pelo condomínio. O atendimento será realizado exclusivamente para os sistemas previstos no escopo contratado, conforme acordado previamente com cada cliente.

Na sequência estão descritas as formas para acionamento do atendimento técnico, o detalhamento de priorização e prazos de cada incidente e observações importantes sobre o escopo, características e limitações dos serviços.

2. Formas de contato

Os chamados e solicitações técnicas serão considerados válidos quando abertos pelas formas de contato descritas na tabela abaixo, ou quando identificado pela central de atendimento. Solicitações feitas por outros meios, como Whatsapp ou ligações feitas diretamente à funcionários da Porter, por exemplo, são passíveis de falhas de comunicação, e diante disto não serão considerados.

Forma de contato	Descrição
0800 940 1120 ou Suporte ao Cliente (Aplicativo Porter)	Base de atendimento 24 horas da Porter.

3. Horários de atendimento

Tipo	Dias	Horários
Atendimento de portaria remota e eventos	Todos os dias	24 horas
Sobreaviso técnico	Todos os dias	24 horas ¹

¹ De acordo com a tabela de sintomas, prioridades e prazos (item 5 desta política).

4. Classificação dos incidentes

Os incidentes serão classificados de acordo com seu impacto no condomínio e urgência de resolução, que definirão sua prioridade e tempo de primeira resposta, conforme descritos na tabela abaixo. O tempo de primeira resposta poderá ser através de atendimento presencial ou em tratativas remotas, e passarão a ser contados após a abertura da solicitação de atendimento (ordem de serviço) pelo cliente ou pelo time de operações Porter.

Prioridade	Descrição	Tempo de 1ª Resposta
P1 - Crítico	- Problema grave que afeta todos os moradores ou áreas essenciais, comprometendo a segurança ou operação do condomínio; - Paradas ou funcionamento inadequado de equipamentos do sistema de segurança que possam deixar o condomínio sob vulnerabilidade iminente.	Até 2 horas
P2 - Alta	Afeta múltiplos moradores ou áreas comuns importantes; causa interferência significativa no uso dos espaços.	Até 4 horas

P3 - Média	• Questão importante, mas de impacto moderado, que afeta parcialmente o uso de áreas ou serviços; • Quando equipamentos que compõem o sistema de segurança apresentam funcionamento inadequado mas não apresentam risco iminente ao condomínio.	Até 12 horas
P4 - Baixa	• Problemas de baixa urgência, que causam pouco ou nenhum impacto à segurança do Condomínio.	Até 72 horas
P5 - Não Urgente	• Solicitações de rotina, manutenção preventiva e mudanças, que podem ser atendidas conforme a disponibilidade.	Mediante agendamento

5. Tabela de sintomas, prioridades e prazos

Baseado na tabela de classificação dos incidentes apresentada acima, seguem os possíveis sintomas (defeitos apresentados), suas respectivas prioridades e a previsão de tempo de 1º resposta de cada situação:

Prioridade	Descrição	Tempo de 1ª Resposta
P1 - Crítico	• Problemas com acessos: portas e portões do perímetro externo do condomínio não abrem ou não fecham; • Situações de furto ou tentativa, em que o sistema tenha sido danificado.	Até 2 horas
P2 - Alta	• Problemas com acessos: portas e portões internos não abrem ou não fecham.	Até 4 horas
P2 - Alta	• Falhas de comunicação entre equipamentos do cliente e sistema de	Até 4 horas¹

	monitoramento.	
P3 – Média	• Portas com dificuldade de fechamento, molas desreguladas; • Portões de veículos com problemas de fim de curso, ruídos, etc; • Câmeras que pararam de funcionar e são utilizadas para atendimentos de portaria e eventos; • Disparos falsos que geram transtornos ao cliente; • Demais defeitos que não se encaixem nas prioridades “P1 – Crítico” e “P2 – Alta”.	Até 12 horas
P4 – Baixa	• Dificuldades de acesso às imagens do CFTV pelo cliente; • Cerca elétrica apresentando ruídos; • Disparos falsos que geram transtornos na operação; • Demais defeitos que não se encaixem nas prioridades “P1 – Crítico”, “P2 – Alta” e “P3 – Média”. Estas solicitações serão atendidas apenas no horário comercial.	Até 72 horas
P4 – Baixa	• Busca e disponibilização de imagens (gravações do CFTV). ◦ Necessário a informação de data/horário de início e fim do evento procurado, e janelas de tempo de até 2 horas. ◦ O prazo máximo da solicitação deve ser de até 7 dias após a gravação ter ocorrido.	Até 72 horas

	○ Não serão atendidas situações de administração interna, que não tenham relação com o contrato de prestação de serviços (eventos de alarme, controle de acesso e portaria remota). Estas solicitações serão atendidas apenas no horário comercial, exceto em casos de invasão/situações de risco do condomínio.	
P5 – Não Urgente	● Troca de posição de câmeras; ● Retirada e reinstalação dos equipamentos devido a reformas e alterações estruturais; ● Orientações quanto ao uso dos sistemas instalados pela Porter; ● Acompanhamento de prestadores de serviço em intervenções que afetarão o sistema de segurança. Estas solicitações serão atendidas apenas no horário comercial.	Mediante agendamento

¹ Problemas originados por falhas nas operadoras de internet estão sujeitos à alterações de prazos, de acordo com a resolução das mesmas.

6. Funcionamento do sobreaviso técnico

- Exclusivo para tratamento de defeitos com prioridades “P1 – Crítico” e “P2 – Alta” listados na tabela de prioridades;
- Disponível somente para os clientes com contrato de prestação de serviços;
- Acesso ao sobreaviso técnico somente através das formas oficiais de contato, descritas no item 2.

7. Atendimentos técnicos com incidência de cobrança

Visando garantir a qualidade dos serviços, e o compromisso de atuação em tempo adequado, alguns atendimentos técnicos terão incidência de cobrança, a fim de dirimir os impactos gerados pelos mesmos nos demais clientes Porter. Serão considerados neste cenário os atendimentos causados por agentes ou situações alheias ao controle da Porter, que são eles:

- Acionamentos com deslocamento técnico causado por mau uso ou interferência de moradores, visitantes ou prestadores de serviço (alavanca de emergência acionada, colisões de veículos em portões, equipamentos danificados por choque mecânico, etc.);
- Acionamentos técnicos para intervenções em equipamentos que não façam parte do contrato de prestação de serviços da Porter;
- Atendimentos técnicos reincidentes, **causados por problemas de responsabilidade do condomínio e devidamente sinalizados aos responsáveis**, passarão a ser cobrados a partir do terceiro acionamento, por exemplo: problemas estruturais em portas e portões, problemas elétricos, falhas de internet (quando de responsabilidade do condomínio).
 - Caso o condomínio não aceite o pagamento, deverá, à suas expensas, providenciar meios de guarnecimento do ambiente afetado.

O custo de cada atendimento nestes casos, será de R\$350,00 (trezentos e cinquenta reais).

As cobranças se darão através de boleto bancário emitido para o condomínio, que poderá a seu critério e conforme regimento interno, buscar ressarcimento dos valores com os agentes causadores.

8. Observações gerais:

8.1. Definição de responsabilidades

A Porter é responsável por prestar atendimento técnico e manutenção dos sistemas de segurança incluídos no contrato. Cabe ao condomínio garantir a integridade dos equipamentos e comunicar possíveis falhas de forma clara e oportuna.

8.2. Escopo e limitações do serviço

A Porter realiza atendimentos técnicos apenas para os equipamentos e sistemas de segurança especificados no contrato. Não estão cobertos serviços para dispositivos de informática, redes de internet interna ou problemas elétricos e estruturais que são responsabilidade do condomínio.

Em casos de fenômenos ou desastres naturais (como enchentes, tempestades, etc.) em que hajam múltiplos clientes afetados, a prestação de serviços poderá ser temporariamente reduzida ou postergada, visando à segurança da equipe técnica e respeitando as condições de acesso e mobilidade. Nestes casos, os atendimentos serão realizados de acordo com a prioridade necessária, e não por ordem cronológica.

A Porter não poderá ser responsabilizada por falhas no fornecimento de energia elétrica pelas concessionárias, bem como pela indisponibilidade de comunicação originadas de indisponibilidade de operadoras de internet.

8.3. Exclusão de cobertura para equipamentos preexistentes

Equipamentos e peças de infraestrutura de segurança e monitoramento **que pertencem ao condomínio e não foram instalados pela Porter**, não estão cobertos pelos serviços técnicos oferecidos pela empresa. Assim, qualquer defeito, falha ou desgaste desses componentes que necessite substituição ou reparo será de responsabilidade do condomínio.

Caso seja necessária a integração desses dispositivos aos sistemas da Porter, o condomínio deverá arcar com os custos relacionados à adaptação, substituição ou atualização desses equipamentos, conforme o diagnóstico realizado pela equipe técnica. A Porter se compromete a orientar o condomínio sobre os melhores procedimentos e possíveis atualizações de infraestrutura para garantir o funcionamento pleno dos serviços contratados.

8.4. Orientações sobre acesso aos ambientes atendidos

Para facilitar o atendimento, é necessário garantir o acesso ao local onde ocorrerá a intervenção e, sempre que possível, a presença de um responsável pelo condomínio. Caso o técnico não consiga realizar o serviço devido à falta de acesso ou informações incompletas, o atendimento poderá ser reagendado e estará sujeito a novos prazos.

8.5. Encerramento e feedback do atendimento

Ao final de cada atendimento, a Porter encerra a ordem de serviço e, sempre que possível, solicita um feedback sobre a satisfação do cliente com o atendimento. Comentários e sugestões podem ser enviados pelos canais oficiais e serão utilizados para aprimorar o serviço técnico.

9. Condições para revisão e atualização da política

Esta política de atendimento poderá ser revisada e atualizada periodicamente para manter o alinhamento com as melhores práticas e necessidades do cliente. Quaisquer mudanças serão comunicadas aos clientes com antecedência, assegurando transparência e adequação das condições de serviço.

10. Controle de versões

Política de atendimento técnico V1			
Revisão	Data	Descrição	Responsável
0	04/03/2025	Criação do documento	João Tavares