



# CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO

FACEBOOK: GLADIADORES TREINAMENTOS

SITE: [WWW.GLADIADORESTREINAMENTOS.COM.BR](http://WWW.GLADIADORESTREINAMENTOS.COM.BR)

WHATSAPP:(11)94318-7496

# GLADIADORES

TREINAMENTO & CURSOS GERENCIAIS EM SEGURANÇA



# GLADIADORES

TREINAMENTO & CURSOS GERENCIAIS EM SEGURANÇA

Embasamento Legal: Caro Aluno!

Este curso livre profissionalizante é ministrado em conformidade com os art.40 e 42 da lei federal 9.394/96 e inciso IV do art. 1º e inciso I do Art. 3º, do decreto federal 2.208/97. também conforme o decreto lei 5154/04 da Presidência da República

Agente de Portaria, Porteiro(a) de Locais de Diversão e Eventos:CBO=5174-15

Controlador(a) de acesso/Guariteiro(a),Porteiro(a) de Condomínios, Empresas e Instituições: CBO=5174-10



# **CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO**

## **INTRODUÇÃO**

**Nesse contexto, novas tecnologias, aliadas a profissionais cada vez mais preparados, exigem formação, qualificação, habilitação e treinamento constante, objetivando o aperfeiçoamento contínuo do indivíduo, como forma de garantia de continuidade e confiança nos trabalhos executados ou ora a executar.**

**Para facilitar a busca pela formação adequada e a tão discutida qualificação, apresentamos ao amigo (a) leitor (a) esta preciosa ferramenta de formação intitulada.**



# CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO

- Conhecendo e diferenciando os artigos
- **Furto: Art. 155 - Subtrair, para si ou para outrem, coisa alheia móvel**
- Roubo Art. 157 do código penal , isto é, subtrair, para si ou para outrem coisa alheia móvel mediante ameaça ou agressão. O uso da violência ou ameaça como forma de coação à vítima.



# CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO

- O Código Penal Brasileiro, em seu artigo 23, enumera que são causas excludentes de ilicitude: Não há crime quando o agente pratica o fato em:
  - Estado de necessidade
  - Legítima defesa
  - Estrito cumprimento de dever legal
  - Exercício regular de direito
- O agente, em qualquer das hipóteses, responderá pelo excesso doloso ou culposos.



# **CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO**

## **CURSO ATENDIMENTO EM RECEPÇÃO E PORTARIA.**

**Neste curso os (as) amigos (as) leitores (as) encontrarão informações importantíssimas, que os ajudarão em seu dia a dia na prestação de bons serviços, mantendo uma boa apresentação, serviço permanente e qualidade de vida.**



# **CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO**

## **ATRIBUIÇÕES E PROCEDIMENTOS**

### **I -Recepção e Portaria?**

**Não é de hoje que recepcionistas, porteiros e vigilantes dividem o mesmo espaço em portarias e recepções de grandes, médias e pequenas empresas. Também não é de hoje que se tem investido na estrutura física, tecnológica e de qualificação do pessoal destes espaços.**

**Que na maioria das vezes traduz com clareza a imagem da empresa onde atuam.**



# **CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO**

## **ATRIBUIÇÕES E PROCEDIMENTOS**

**Sabemos que um serviço inteligente é aquele que se adequou às necessidades de cada cliente de acordo com o projeto de sua análise de risco e suas características físicas e operacionais. No entanto no mundo globalizado, treinamento inteligente não é aquele com maior carga horária ou diversas certificações, porém o mais coerente e inovador.**

**Que conheça não só as tendências do mercado, viabilidade e um controle de perdas e possíveis riscos, daí a necessidade de considerar que em nosso tempo recepcionistas e atendentes de portaria estão intimamente separados pela denominação funcional, mas homogêneos nas atribuições. É o que veremos a partir de agora.**



# **CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO**

## **II -O que faz um Profissional de Atendimento em Recepção e Portaria**

**Dentre as muitas atividades de um profissional de atendimento em recepção e portaria estão as seguintes:**

**2.1 -Atendimento e Controle de Pessoas -Identificação, Recepção e Orientação;**

**2.2 -Controle de Acesso de Materiais;**

**2.3 -Controle de Acesso de Veículos -Próprios e de Terceiros;**

**2.4 -Controles do Claviculario (Chaves);**

**2.5 -Controle de Correspondências -Recebimento, Registro e**

**Encaminhamento;**

**2.6 -Procedimentos em Perigo Eminente -Roubo, Assalto, Danos, Incêndio e Outras Emergências Diversas;**



# **CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO**

## **III -A Qualidade Total no Atendimento**

### **3.1 -O que é Qualidade no Atendimento?**

**Corresponde ao ato de atender bem, cuidar, prestar atenção às pessoas e não nas pessoas.**

### **3.2 -Qual a finalidade do Atendimento?**

**RECEPCIONAR: Receber as pessoas com cordialidade, passar uma imagem positiva e prestar um bom serviço;**



# **CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO**

## **III -A Qualidade Total no Atendimento**

**INFORMAR:** Esclarecer as dúvidas;

**ORIENTAR:** Indicar opções e ajudar a tomar decisões;

**FILTRAR:** Diagnosticar as necessidades dos públicos internos e externos;

**AMENIZAR:** Acalmar os ânimos e fazer esperar;

**AGILIZAR:** Evitar perda de Tempo



# **CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO**

## **III -A Qualidade Total no Atendimento**

**3.3 -O que devemos considerar ao iniciarmos um atendimento?**

**Devemos dedicar um tempo para:**

**A) Ouvir: o que as pessoas têm a dizer;**

**B) Considerar: os sentimentos das pessoas (nervosismo, ansiedade, desânimo, respeito etc.).**

**C) Compreender: a importância das pessoas, para nós e para nossa empresa;**

**Julgar: as pessoas pela aparência ou gosto pessoal.**



# **CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO**

## **VI -Posturas de Atendimento Telefônico**

**6.1. Fale Claro e Pausadamente, permitindo que o interlocutor entenda perfeitamente a sua voz e seus dizeres;**

**6.2. Fale sempre o nome da empresa, o seu e em seguida cumprimente o interlocutor.  
Gladiadores, Fulano, Bom dia!**



# **CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO**

## **VII -AGENTE DE PORTARIA E CONTROLE DE ACESSO**

**7.1. Valor profissional O cartão de visitas de qualquer empresa é a portaria. E ai que qualquer pessoa tem o primeiro contato com tal empresa e essa primeira impressão é muito importante.**



# **CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO**

## **VII -AGENTE DE PORTARIA E CONTROLE DE ACESSO**

**Além disso, a portaria é o filtro que regula a entrada e saída de pessoas, é ela que autoriza ou não a entrada de pessoas e viaturas, o recebimento de mercadorias, o recebimento de correspondências e sua distribuição. É também a portaria que tem que autorizar a saída de quaisquer materiais além de outras funções específicas para cada tipo de lugar que exige portaria.**



# **CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO**

## **VII -AGENTE DE PORTARIA E CONTROLE DE ACESSO**

**Ao distribuir um crachá para pessoa ou visitante  
você terá, obrigatoriamente, que:**

- 1.Solicitar a identidade da pessoa, verificando pela  
foto se realmente documento é daquela pessoa;**
- 2. Preencher ficha respectiva;**
- 3. Confirmar pelo telefone se a pessoa está  
autorizada a entrar.**



# **CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO**

## **VII -AGENTE DE PORTARIA E CONTROLE DE ACESSO**

**“Eu sou Fulano”, “Eu posso mandar demitir você”, procure ficar calmo e não fique sem reação. Explique de forma adequada que você está somente seguindo ordens e que tem como princípio a prevenção de todo o estabelecimento e a integridade física de quem está dentro do estabelecimento.**

**Em caso de necessidade, chame o líder/supervisor e alguém de competência que possa te auxiliar. Se ocorrer qualquer tipo de desentendimento, nunca perca a cabeça, fique calmo, aja sempre com cortesia para que assim você não perca a razão.**



# **CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO**

## **VII -AGENTE DE PORTARIA E CONTROLE DE ACESSO**

**Lembre-se que os horários mais críticos para a portaria é a troca de turno da empresa, o horário de entrada e saída de funcionários. Fique atento, pois pessoas não autorizadas poderão se misturar aos funcionários para entrar clandestinamente.**

**É comum também que funcionários não gostem de usar crachá ou os coloquem em locais não visíveis. Solicite sempre que o crachá seja exibido e fixado em local de fácil visibilidade. Em caso de recusa comunique o fato a quem de direito.**



# **CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO**

## **VIII -Retenção de Documentos em Portarias-Lei n\*5.553 de 06/12/68**

**Art. 1\* A nenhuma pessoa física, bem como a  
nenhuma pessoa jurídica, de direito público ou  
privado, é lícito reter qualquer documento de  
identificação pessoal, ainda que apresentada por  
foto cópia autenticada ou pública forma,  
inclusive comprovante de quitação com o serviço  
militar, titula de eleitor, carteira profissional,  
certidão de registro de nascimento, certidão de  
casamento, comprovante de naturalização e  
carteira de identidade de estrangeiro.**



# **CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO**

## **VIII -Retenção de Documentos em Portarias-Lei n\*5.553 de 06/12/68**

**Art.3\* constitui contravenção penal, punível com pena de prisão simples de 1(um) a 3 (três) meses de retenção de qualquer documento a que se refere a esta lei.**

**Parágrafo único: quando a infração for praticada por preposto ou agente de pessoa jurídica, considera-se a responsável quem houver ordenado o ato que ensejou a retenção, a menos que, haja pelo menos executante, a desobediência ou inobservância de ordens ou instruções expressa, quando então, será este o infrator .**



# **CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO**

## **IX -Revista de pessoas:**

**Se as regras da empresa preveem a revista de pessoas lembre-se:**

**· Nunca um homem pode revistar uma mulher. Isso será sempre feito por uma mulher. Nem mesmo as revistas de bolsas ou pacotes ou a utilização da “raquete” pode ser feito por um homem em relação a uma mulher.**



# **CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO**

## **IX -Revista de pessoas:**

- A revista deve ser feita em local reservado, nunca onde possa ser vista por pessoas que estejam fora da empresa.**
- No caso de alguém recusar-se a se submeter à revista, não detenha a pessoa e nem procure a força-la a isso. Simplesmente comunique isso a quem de direito seu líder/supervisor.**
- No caso de encontrar objetos durante a revista, anote duas testemunhas e comunique o fato, encaminhando o objeto encontrado.**



# **CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO**

## **X -Situações Críticas:**

**Se a empresa sofrer uma ação criminosa (assalto a mão armada, por exemplo), lembre-se:**

- Não reaja ou tente fugir;**
- Aja com calma, procurando acalmar os assaltantes e preservar a integridade das pessoas;**
- Tão logo que seja possível, faça isso com segurança, de o alarme ou chame a polícia. Geralmente na portaria tem um botão de pânico em local estratégico, geralmente fixado abaixo da mesa dentro da portaria. Que avisará a uma central de monitoramento externa sobre a ocorrência.**



# **CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO**

## **XI -Informações Sobre a Empresa ou Pessoas:**

**Somente de informações autorizadas: endereço, nome da firma, horário de expediente. Qualquer informação diferente a isso somente poderá ser dada por quem estiver autorizada para tal serviço. Diga somente: “vou encaminhar a ligação para a pessoa que pode atendê-lo” ou “Favor ligar durante o expediente”.**



# **CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO**

## **XII -Materiais e Equipamentos da Empresa:**

**Mesmo sendo equipamentos da empresa nunca se utilize de matérias e equipamentos, sem ordem de seu superior, exemplo; TV radio HT ou até mesmo revolveres costumam causar problemas, além do risco de extravio ou quebra durante o expediente.**

**O telefone nunca deve ser utilizado para conversas particulares, a não ser em caso de absoluta necessidade.**

**Atenda ao telefone sempre de maneira correta "Bom dia, boa tarde, boa noite, boa noite da usina..., bom dia", nunca fique conversando com vozes femininas: cuidado, não se deixe levar, não se deixe servir de isca para um assalto.**



# **CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO**

## **XIII -Portaria**

**É a porta principal de um estabelecimento, é o acesso de entrada e saída do estabelecimento onde geralmente há um encarregado para prestar informações, receber encomendas e correspondências etc.**

**13.1. Porteiro: É o homem especializado em portaria, que guarda a porta de entrada, saída ou portaria. Segundo a lei 7.102/83, do ministério da justiça, essa função deve ser executado por profissional habilitado na área de segurança privada/patrimonial, chamado vigilante.**

**13.2. Característica de Portaria: Dentro da segurança privada, a portaria é o principal meio de proteção dentro do sistema de segurança, portanto tais portarias poderão ser divididas em:**



# **CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO**

## **XIII -Portaria**

**13.3. Portaria residencial: Geralmente são instaladas em residências de alto nível social, tem como finalidade controlar a entrada e saída de pessoas em geral que venham as residências a pé ou veículos motorizados, empregados, visitantes, familiares do morador, etc.**

**13.4. Dos equipamentos desta Portaria: Os equipamentos instalados nas portarias residenciais em sua maioria são: Radio HT para comunicação entre membros da equipe de segurança, telefone ou interfone para comunicação com os condôminos, monitoramento interno e externo de TV, etc.**

**13.5. Sistema de Telefone: É o telefone interno que tem como principal atributo fazer com que o agente de portaria possa manter contato interno com a entrada de visitantes e outros. O referido telefone interno é também chamado de interfone.**



# **CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO**

## **XIII -Portaria**

**Obs.: o telefone externo colocado na portaria tem como objetivo ligações emergenciais, tais como, policia 190, corpo de bombeiros e regate 193, defesa civil 199, ambulância 192 ou polícia civil 147.**



# **CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO**

## **XIII -Portaria**

**13.6. Monitores de TV: Tem como finalidade visualizar as instalações através de câmeras, as situações de risco e se possível manter arquivado o material por algum tempo.**

**13.7. Painel de controle e alarme: Tem como finalidade direcionar a segurança ao local indicado, ou seja, onde ocorreu a ocorrência, o fato ou QRU.**

**13.8. Formulário de controle: Serve para que o agente de portaria identifique as pessoas que se deslocam a residência, visitantes, empregados, fornecedores ou familiares. O agente de portaria em hipótese alguma poderá ter contato pessoal com as pessoas, utilizando sempre o porteiro eletrônico.**



# **CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO**

## **XIV -Portaria comercial**

**14.1. Possuem atributos relacionados à entrada de funcionários, vendedores, fornecedores e raramente clientes, tem livre acesso as lojas.**

**14.2. Portaria comercial /instalações:**

**Geralmente são instaladas junto a corredores de acesso, das partes internas das empresas. As portarias comerciais instaladas em corredores laterais, ou nos fundos da empresa, deverão controlar entrada e saída de pessoas em geral.**



# **CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO**

## **XIV -Portaria comercial**

**Controla entrada de mercadorias, veículos, de autoridades, fiscais, oficiais de justiça, policiais etc.**

**O que o agente de portaria deverá possuir é-formulários, canetas, controle de entrada e saída de material, controle de acesso a pessoas, controle de veículos para carga e descarga, crachá de identificação, controle de retiradas e entregas de chaves e tudo mais o que deve ser importante para que o agente trabalhe de forma segura para sua empresa. O agente desta portaria terá como principal atributo a identificação de pessoas e veículos, fornecendo crachá de identificação e veículos, para tanto deverá requisitar da pessoa ou veículo a sua documentação, e confrontando nunca retendo os documentos.**



# **CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO**

## **XV -Portaria de Condomínios**

**15.1. Usualmente instaladas juntos as vias de acesso, funcionam como principal acesso de usuários ou condomínio.**

**São instaladas na entrada dos condomínios, sendo sua construção em alvenaria, possui inteiramente sistema de comunicações Cia radio sistema de comunicações por interfones, controle de acesso de veículos para condomínios e visitantes, fornecedores. Tais portarias mantém contato direto com os demais condomínios, portaria esta existe em cada prédio ou condomínio residencial de casas.**



# **CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO**

## **XVI -Relações humanas no contexto social**

**“Relações Humanas é a chave transcendental, que abre diversas portas nas mais variadas esferas” Valdecir Rocha.**

**Objetivando melhorar nossa didática e aprimorar o conhecimento de nossos alunos, preparando-os de forma adequada para o mercado de trabalho, nosso curso em linguagem simples e objetiva sobre Atendimento em Recepção e Portaria vem passando por melhorias, e incorporado com a dinâmica da Equipe Gladiadores, vem caracterizando em cada aluno, um verdadeiro e qualificado profissional de atendimento e segurança.**



# **CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO**

## **XVI -Relações humanas no contexto social**

**Sabendo deste pressuposto percebe-se que estes tão importantes profissionais ocupam posição de grande destaque na empresa, são observados por todos e tem um relevante papel na distribuição e absorção de informações, sendo de suma importância seu relacionamento com todos os colaboradores e terceiros no geral.**

**Daí a importância de se estudar Relações Humanas no Trabalho que procura interagir e melhorar o relacionamento destes profissionais.**

**vez que trabalham e auxiliam pessoas**



# **CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO**

**XVI -Relações humanas no contexto social  
Uma vez que trabalham e auxiliam pessoas.**



# **CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO**

## **XVII -Proteção Patrimonial na Prática**

### **17.1. Introdução**

**Com a ampliação dos parques industriais, a crescente onda de insegurança e a formação de patrimônios cada vez mais vultosos, a necessidade e a procura por sistemas de proteção mais organizados e efetivos é uma necessidade constante.**

**Portanto ao estudar-se um plano de proteção patrimonial ou empresarial, deve-se ter em mente um número considerável de fatores, tais como:**



# **CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO**

## **XVII -Proteção Patrimonial na Prática**

- Localização do patrimônio;**
- Seu tamanho;**
- A Confiabilidade de seus projetos;**
- A periculosidade de seus produtos ou de seus processos;**
- A possibilidade de socorro e auxílio de origem externa com que se pode contar etc.**

**O Departamento de Proteção Patrimonial ou Segurança Patrimonial deverá identificar e prever situações anormais, ter soluções de problemas, antes que estes se tornem agudos. Ou seja, deve antecipar-se ao fato de forma sempre preventiva e não reativa como a maioria das organizações.**



# **CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO**

## **17.3. Serviços Profissionais de Segurança e Proteção**

**Ao lado das sofisticadas tecnologias e aparatos de segurança eletrônica, inclusive a biometria, o profissional de proteção e segurança exerce papel relevantíssimo. Este profissional, no entanto, deve estar atento não só as novas exigências de capacitação do mercado, mas também ao profissionalismo que lhe deve ser peculiar.**

**Um profissional da área de proteção e segurança deve ser equilibrado psicologicamente, não poderá perder o controle ou entregar-se ao pânico, diante de uma emergência. Precisa manter a calma, ter coragem e ser capaz de tomar decisões rápidas e lógicas.**



# **CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO**

**17.4. Cada profissional de atendimento, proteção e segurança devem saber:**

- **A localização de todos os implementos de combate ao fogo, tais como: extintores, mangueiras, hidrantes, bombas de recalque etc.**

**Ainda que não seja sua atribuição principal, pois pode ser de grande valia quando em situação de emergência;**

- **A localização de registros de água, gás, quadros elétricos e etc.;**

- **A localização de dispositivos de segurança como: alarmes em geral e seu funcionamento correto;**



# **CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO**

## **17.4. Cada profissional de atendimento, proteção e segurança devem saber:**

**O funcionamento obrigatório ou não de máquinas, motores e computadores fora do expediente, sabendo qual o motivo de manter-se aquela unidade ligada. Exceto quando esta atividade for delegada a outro profissional, tendo o cuidado, mesmo sendo taxado de inconveniente de avisar o mesmo quando este por algum motivo o esquecer. Promovendo o bem estar comum e a seguridade da organização.**

**· Quais luzes deverão permanecer acesas fora do expediente, para proporcionar boa visibilidade ao profissional no que se referem às principais áreas da empresa. Há casos em que as luzes são controladas por sensores de presença, daí cada caso deve ser avaliado com critérios distintos**



# **CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO**

**17.4. Cada profissional de atendimento, proteção e segurança devem saber:**

- Conhecer todas as saídas de emergência da empresa;**
- Preencher o livro de ocorrências e os check list's, quando houver;**
- Ter conhecimento prévio sobre normas e procedimentos da empresa;**
- Conhecer os sistemas, ou o sistema de controle de entrada, saída e permanência de pessoas, veículos e mercadorias.**



# **CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO**

## **17.5. Deveres do Profissional de proteção Relacionados ao posto de Serviço**

**Após sua apresentação ao serviço, o profissional está assumindo inteira responsabilidade pela segurança do patrimônio e das vidas sob sua guarda. Deve ainda:**

- Receber do profissional que o antecedeu o posto de serviço e conferir todo o material de uso comum do posto -Material Carga.**



# **CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO**

## **17.5. Deveres do Profissional de proteção Relacionados ao posto de Serviço**

**Daí a recomendação de chegar sempre com pelo menos 15 minutos de antecedência para passagem e recebimento do serviço;**

- Inspecionar a sua área de operação e tomar providências seja necessário, ou caso verifique qualquer anormalidade que coloque em risco sua integridade ou da organização;**
- Ter conhecimento prévio das anotações do livro de ocorrências, bem como eventuais ou novas ordens e instruções.**



# **CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO**

## **XVIII -Código Q (código internacional de segurança)**

**O código “Q” é uma coleção padronizada de três letras, todas começando com a letra “Q”. O Código “Q” original foi criado por volta de 1909 pelo governo britânico, como uma lista de abreviações.**

**O código “Q” facilitou a comunicação entre operadores de rádios marítimos que falam línguas diferentes, por isso foi adotado internacionalmente tão rapidamente.**

**Um total de quarenta e cinco códigos “Q” aparece na “lista de abreviações para ser usadas na radiocomunicação”, que foi incluído no serviço de regulação afixado a Terceira Convenção Internacional de Radiotelegrafia, que aconteceu em Londres, sendo assinada em 5 de julho de 1912, entrando em vigor em 1 de julho de 1913.**



# CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO

## XVIII -Código Q (Código Internacional de Segurança)

QSA= Intensidade do sinal da transmissão:

- **5. Ótima;** **TKS- Obrigado**
- **4. Boa** **NIHIL(NIL)-**  
**Nenhum**
- **3. Regular**
- **2. Mal**
- **1. Péssima.**



# CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO

**QTR -Hora certa  
indo até você**

**QTY-**

**QSP -Ponte auxilio  
QSO- Contato Pessoal**

**QTA -Cancele a última mensagem  
Repita Mensagem**

**QSM-**

**QRA -Nome do operador  
endereço/Local**

**QTH-**

**QTC -Mensagem  
Dinheiro**

**QSJ-**

**QTI -Rumo verdadeiro  
Aguarde**

**QRX-**

**QRM -Interferência  
Sanitário**

**QTO-**

**QTH -Local, endereço  
QAP- na escuta**

**QRU -Novidade, problema  
Entendido**



# **CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO**

## **Alfabeto Fonético**

**Embora aumente o tempo de transmissão, o alfabeto fonético se destina a dar a precisão necessária em certos tipos de comunicação, como no caso de transmissão de letras e de nomes pouco comuns.**



# **CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO**

**A -Alpha**

**B -Bravo**

**C -Charlie**

**D -Delta**

**E -Echo**

**F -Fox-trot**

**G -Golf**

**H -Hotel**

**I -India**

**J -Juliet**

**K -Kilo**



# CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO

L -Lima

M -Mike

N -November

O -Oscar

P -Papa

Q -Quebec

R -Romeu

S -Sierra

T -Tango

U -Uniform

V -Victor



# CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO

W -Whiskey

X-Ray

Y -Yankee

Z -Zulu



# **CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO**

## **Numerais**

- 0 -Negativo, nulo.**
- 1. Primeiro, Primo, uno.**
- 2. Segundo.**
- 3. Terceiro.**
- 4. Quarto.**
- 5. Quinto.**
- 6. Sexto, meia, meia dúzia.**
- 7. Sétimo.**
- 8. Oitavo.**
- 9. Nono**



**NOÇÕES DE SEGURANÇA  
ELETRÔNICA**

**CONTROLE DE  
ACESSO**



**GLADIADORES**

TREINAMENTO & CURSOS GERENCIAIS EM SEGURANÇA

# CONTROLADOR DE ACESSO

**Sistema de controle de acesso deve-se entender um sistema em que seja possível determinar especificadamente quais as pessoas entram em quais locais e em que horários isso aconteceu ou deverá acontecer.**



## • **Código “ 10 ”**

- 10-1 Recebendo seus sinais muito fraco.
- 10-2 Recebendo seus sinais perfeitamente.
- 10-3 Interrompa transmissão; Canal em uso.
- 10-4 Mensagem recebida – OK – Roger.
- 10-5 Favor passar a mensagem para ...
- 10-6 Não posso falar; estou ocupado.
- 10-7 Vou encerrar transmissões.
- 10-8 Estação em funcionamento. Estação funcionando após longo tempo inativa.
- 10-9 Repita mensagem.
- 10-10 Transmissão terminada; estou a disposição.

- CÓDIGO 10

- 10-10 Transmissão terminada; estou a disposição.
  - 10-11 Falando muito rápido.
  - 10-12 Visitas presentes na minha estação.
  - 10-13 Informe condições de tempo, rodovias, pontes, etc.
  - 10-14 Hora (pelo relógio).
  - 10-15 Tenho passageiro. Mensagem enviada.
  - 10-16 Apanhar encomenda ou pessoa.
  - 10-17 Assunto de negócios, importante.
  - 10-18 Tem alguma coisa para mim ?
  - 10-19 Retorne a sua base.
  - 10-20 Estou atualmente em ...
-

- CÓDIGO “10”
- 10-21 Comunique-se comigo, mas não por rádio.
- 10-22 Faça contato pessoal comigo.
- 10-23 Esteja atento ou de prontidão.
- 10-24 Tarefa terminada.
- 10-25 Pode entrar em contato com estação ...
- 10-26 Não considere última mensagem.
- 10-27 Estou mudando para canal ...
- 10-28 Identificação correta da estação.
- 10-29 Meu tempo está terminando.
- 10-30 Tem clandestino neste canal.

# CONTROLADOR DE ACESSO

## Dispositivos de Campo

**Os principais dispositivos de campo em um sistema de controle de acesso são os cartões de acesso.**

- ✓ **Os cartões magnéticos ou de tarja magnética foram desenvolvidos para uso bancários, tendo sido padronizados por uma instituição de bancos norte-americanos, a American Bank Association (ABA).**
- ✓ **Esta associação definiu os padrões dos cartões, modelo de uso e dados a serem gravados.**



# CONTROLADOR DE ACESSO

## Cartões de Proximidade

- ✓ O cartão de proximidade tem este nome porque não é necessário o contato físico entre o cartão e o leitor para que os dados sejam lidos.
- ✓ Os cartões de proximidade são cartões muito mais seguros, que possuem um microchip em seu interior e uma antena para captar as ondas eletromagnéticas produzidas pelo leitor de proximidade.



# CONTROLADOR DE ACESSO

## Leitores

**Os leitores são os dispositivos que lêem os dados armazenados nos cartões de acesso e os enviam ao restante do sistema. Para cada tecnologia de cartão utilizado é necessário o uso de um leitor de tecnologia correspondente.**



# **CONTROLADOR DE ACESSO**

## **Leitores de Biometria**

**Os leitores de biometria surgiram recentemente e tem se destacado na preferência dos usuários, apesar do custo ainda ser elevado. A grande vantagem dos leitores de biometria é que não é necessário que estejam associados com cartões, bastando para o usuário o uso de uma parte do seu corpo(item biométrico).Portanto, o usuário não necessita mais levar nenhum cartão.**



# **CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO**

## **Conclusão**

**Para cada empresa os demais procedimentos são de acordo com as instruções específicas adotada pela administração de cada gestor, não sendo mérito deste curso destaca-las em sua totalidade, apenas reforçar conteúdos genéricos que não incorrerão no risco de serem questionados pelos formandos, quando verificadas as falhas de aplicação existentes em alguns postos de serviço.**

# CURSOS DE AGENTE DE PORTARIA E CONTROLADOR DE ACESSO

**FACEBOOK: GLADIADORES TREINAMENTOS**

**SITE:**

**WWW.GLADIADORESTREINAMENTOS.COM.BR**

**WHATSAPP: (11)94318-7496**



# GLADIADORES

TREINAMENTO & CURSOS GERENCIAIS EM SEGURANÇA

Todos direitos reservados a Gladiadores  
Treinamentos & Cursos Gerenciais em Segurança

CNPJ:24288823/0001-22