

# Perfil de usuário

## Convergys Center

*Conversamos recentemente com Calvin Daniels, um Convergys Center, um edifício de escritórios com 53.780 metros quadrados no centro de Cincinnati.*



### Podemos começar falando do senhor?

Sou o supervisor do complexo. Eu trabalho para a Grubb & Ellis, que é a empresa responsável pela administração do edifício. A minha responsabilidade é estabelecer o contato entre os inquilinos e a administradora.

### Quem são os inquilinos?

A Convergys é a nossa principal inquilina. É o maior fornecedor de software para cobranças e serviços de assistência ao cliente. Ela é uma subdivisão da Cincinnati Bell. Como ela é a maior inquilina, o edifício recebeu o seu nome: Convergys Center.

O banco Fifth Third é a segunda maior inquilina. Existem mais umas quinze outras empresas menores que alugam espaço de escritório nesse edifício.

### Qual é o tamanho do seu departamento?

Nós trabalhamos com oito guardas. Há sempre dois guardas no local, um no lobby e outro efetuando rondas.

### Os seus funcionários de segurança são contratados por vocês?

Dois deles são. Os outros são contratados pela NSG, uma empresa local de Cincinnati que presta serviços em edifícios comerciais.

Tivemos alguns problemas relacionados à rotatividade de funcionários do prestador de serviços anterior. Contratamos a NSG para garantir uma qualidade melhor dos funcionários.

### Que tipo de rondas são efetuadas aqui? Os funcionários têm que subir e descer as escadarias?

Na realidade, começamos do alto em direção ao nível térreo...

### ...parece bem mais sensato!

Nós temos 62 pontos de controle e duas rondas diferentes, alguns pontos internos, outros externos e outros na garagem.

### Como o senhor foi apresentado ao PIPE?

O equipamento da Morse que utilizávamos

anteriormente sofria panes freqüentes. Sempre que ele retornava do conserto havia algo de errado.

Como eu sou membro da ASIS, li algo sobre o PIPE na área de administração de segurança. Entramos em contato com alguns conhecidos dessa área nos outros edifícios. Aparentemente, todos estavam satisfeitos com ele, o que determinou a nossa opção pelo PIPE.

### Como ocorre a configuração do sistema?

O pessoal da manutenção afixa os botões nos locais. Colocamos esses botões nas escadarias, oficinas mecânicas, do lado de fora e na garagem. O nosso downloader está localizado na oficina de manutenção.

### E os relatórios? De que maneira vocês os utilizam?

Eu os imprimo pelo menos uma vez por mês. Procuo qualquer irregularidade e me certifico de que os guardas estão efetuando as rondas corretamente.

### Qual o procedimento adotado quando se descobre que as rondas não estão sendo efetuadas corretamente?

Nunca me deparei com esse problema.

### O senhor fornece os relatórios para a gerência?

Bem, essa é a minha obrigação. Se houver algum aspecto a ser destacado, ele é provavelmente um problema relacionado à manutenção. Eu envio os meus relatórios para o departamento de manutenção, para torná-los cientes das necessidades de conserto, de um vazamento de água ou de qualquer outro problema.

### Imagino que vocês estão utilizando os botões de incidentes?

### Que tipos de incidentes são relatados?

Portas abertas e alarmes, especialmente alarmes. Eles são relatados diariamente. Quando eu chego no escritório, leio um relatório com as observações do guarda durante a ronda.

### As responsabilidades têm que ser levadas em conta?

Sim. A responsabilidade da empresa é importante. Se não efetuássemos as rondas e ocorresse algum incidente, nós seríamos os responsáveis. Como efetuamos as rondas, esse é um dos aspectos que aumentam os atrativos do edifício. Nós mencionamos isso para os candidatos a inquilinos.

### Com que tipo específico de problemas relacionados à segurança o senhor se depara?

No caso dos nossos dois maiores clientes — o Banco Fifth Third e a Convergys — os pavimentos por eles ocupados são seguros, de qualquer modo. Ninguém pode visitá-los, exceto com um cartão de identificação. Se alguém entrasse sorrateiramente, teríamos um problema. Seria um intruso.

Não observamos isso com tanta freqüência porque já nos estabelecemos nessa área e somos um grupo bem prático. Não temos problemas muito sérios.

Os funcionários não efetuam rondas nos pavimentos seguros, mas eventualmente são requisitados lá.

### Apenas pessoas perdidas ou ocorre algo mais sério?

Nunca se sabe. Em geral, quando as pessoas estão perdidas mesmo, nós falamos: você não tem motivos para estar aqui. Algumas vezes nos deparamos com problemas envolvendo perguntas.

Mas isso acontece sempre, faz parte do nosso mundo e prestamos sempre atenção às pessoas. Esse é um edifício público, aberto 24 horas por dia.

### De que maneira o PIPE foi aceito pelos funcionários? Houve alguma relutância?

Não. Estamos satisfeitos com ele. É prático, não quebra. O nosso PIPE ainda está perfeito, não tivemos qualquer tipo de problema. Ele é um instrumento de trabalho muito bom e durável. Isso é o mais importante.

"O nosso PIPE ainda está perfeito, não tivemos qualquer tipo de problema. Ele é um instrumento de trabalho muito bom e durável. Isso é o mais importante."

— Calvin Daniels  
supervisor do  
complexo

**Time**Keeping  
Systems, Incorporated

30700 Bainbridge Road • Solon, Ohio 44139, EUA • Telefone: (216) 595 0890 • Fax: (216) 595 0991 • vendas@guard1plus.com • www.guard1plus.com

Copyright 2002 TimeKeeping Systems, Inc. • GUARD1 e THE PIPE são marcas comerciais registradas da TimeKeeping Systems, Inc.

