

ORIENTAÇÕES DE SEGURANÇA



DEZ/2015

INDICE

1. Procedimentos Gerais Atendentes de Portaria
2. Procedimentos Gerais Vigilantes Terceirizados
3. Rondas (Carro e moto)
4. Sala de monitoramento e armas
5. Portaria Social
6. Portaria de Serviço
7. Tipos de risco – Nível baixo, médio, alto
8. Procedimentos do dia a dia
9. Rondas externas e internas

1. Procedimentos gerais atendentes de portaria

1. Tratar de forma cordial e respeitosa todos proprietários, convidados, visitantes, e fornecedores, de forma a manter o respeito mútuo, e em qualquer situação adversa procurar a Administração e relatar o fato.

3)2. Em hipótese alguma os colaboradores e/ou prestadores de serviços do Condomínio Jardins poderão exercer outra atividade profissional, preservando assim sua condição física e psicológica íntegras para exercer suas funções com competência e disposição.

6)3. O atendente deverá conhecer o Regimento Interno, o manual do construtor, as normas de uso das quadras e praças, as regras para animais domésticos,; se houver necessidade de abordagem dos condôminos, esta deverá ser feita de maneira educada, em baixo tom de voz, invocando sempre cumprir com seu dever e o Regimento Interno, para o qual foi contratado e treinado.

7)4. As abordagens deverão ser feitas de preferência quando o infrator estiver só, preservando-o do constrangimento de ser abordado em público.

2)5. Nas portarias os procedimentos deverão ser rigorosos quanto aos regulamentos, cabendo ao líder da equipe e ao administrador resolver as situações adversas.

5)6. A apresentação do atendente é fundamental; deverá estar sempre com o uniforme limpo, e em bom estado, sapatos limpos e engraxados; o cuidado com apresentação pessoal deverá ser constante, devendo estar sempre barbeado, unhas aparadas, cabelos curtos, evitar o uso de óculos escuros principalmente no contato com as pessoas.

4)7. Os atendentes deverão chegar no mínimo 15 minutos antes de assumir o posto. Os vigilantes e atendentes que estiverem deixando o posto de serviço deverão relatar todas as ocorrências ao vigilante que estiver assumindo o posto.

8)10. Quando avistada alguma fumaça, verificar se há princípio de incêndio. Em caso de incêndio, ligar para 193, avisar ao Corpo de Bombeiros a disponibilidade de hidrantes* no condomínio.

2. Procedimentos gerais vigilantes

1. Tratar de forma cordial e respeitosa todos proprietários, convidados, visitantes, e fornecedores, de forma a manter o respeito mútuo, e em qualquer situação adversa procurar a Administração e relatar o fato.

3)2. Em hipótese alguma os colaboradores e/ou prestadores de serviços do Condomínio Jardins poderão exercer outra atividade profissional, preservando assim sua condição física e psicológica íntegras para exercer suas funções com competência e disposição.

6)3. O vigilante deverá conhecer o Regimento Interno, o manual do construtor, as normas de uso das quadras e praças, as regras para animais domésticos; se houver necessidade de abordagem dos condôminos, esta deverá ser feita de maneira educada, em baixo tom de voz, invocando sempre cumprir com seu dever e o Regimento Interno, para o qual foi contratado e treinado.

4. As abordagens deverão ser feitas de preferência quando o infrator estiver só, preservando-o do constrangimento de ser abordado em público.

2)5. Nas portarias os procedimentos deverão ser rigorosos quanto aos regulamentos, cabendo ao líder da equipe e ao administrador resolver as situações adversas.

5)6. A apresentação do segurança é fundamental, deverá estar sempre com o uniforme limpo, e em bom estado, sapatos limpos e engraxados, o cuidado com apresentação pessoal deverá ser constante, devendo estar sempre barbeado, unhas aparadas, cabelos curtos, evitar o uso de óculos escuros principalmente no contato com as pessoas. A postura dos vigilantes será a de vigília e constante estado de alerta (evitar encostar-se às paredes, debruçar sobre parapeitos ou balcões, comer em público, mascar chicletes, etc).

8)7. Os equipamentos de segurança deverão estar sempre limpos, conservados, com a manutenção preventiva em dia, (carro, moto, armas, rádios, câmeras, sistemas de segurança, cerca elétrica, infravermelho da portaria de serviço, sirenes, telefones e iluminações de segurança, quadro de monitoramento da cerca elétrica, lanternas, lanterna, etc.), qualquer ocorrência deverá ser comunicada de imediato à Administração.

10)8. Quando fizer abordagens em veículos ou pessoas, manter resguardada a posição da mão que segura a arma, ou seja, se o vigilante for destro sua mão direita deverá estar sempre mais afastada do veículo ou da pessoa abordada estando assim com a mão livre para sacar a arma. No caso do vigilante canhoto, resguardar a mão esquerda.

4)9. Os vigilantes e atendentes deverão chegar no mínimo 15 minutos antes de assumir o posto. Os vigilantes e atendentes que estiverem deixando o posto de serviço deverão relatar todas as ocorrências ao vigilante que estiver assumindo o posto.

12)10. Quando avistada alguma fumaça, verificar se há princípio de incêndio. Em caso de incêndio, ligar para 193, avisar ao Corpo de Bombeiros a disponibilidade de hidrantes* no condomínio.

11. Tanto a moto como o veículo deverá sempre estar próximo a algum vigilante.

9)12. Se for necessário fazer alguma abordagem, deverá ser feita de carro e com dois vigilantes; e a moto deverá ficar próximo a guarita principal.

3. Rondas (Carro e moto)

1. Verificar as condições do equipamento (carro, moto, lanterna, coletes, rádios, telefones, lanterna e etc.), anotar em relatório qualquer irregularidade nos equipamentos entregues pela equipe que está deixando o serviço. (anotar em relatório a limpeza, quilometragem, pneus, e etc.).

2. A ronda interna deve considerar:

2.1. Integridade do muro, das grades dos muros, e da cerca elétrica.

2.2. Condições da grade do bueiro próximo da quadra de tênis.

2.3. Informar alguma alteração no asfalto e nas placas de sinalização.

2.4. Acender ou apagar as luzes das quadras de acordo com as normas de utilização das quadras e o Regimento Interno.

2.5. Observar se o tapume e portões de todas as obras estão fechados. Caso alguma obra esteja aberta, notificar o proprietário e isolar a entrada da obra.

2.6. Recolher animais soltos pelo condomínio, e proceder a notificação ao proprietário do animal. (verificar se o animal está cadastrado, inclusive com os atestados de vacinação em dia, conforme o regimento).

2.7. Observar a limpeza das vias em frente as obras, caso a pista esteja suja ou com material depositado na pista, fazer isolamento da área e notificar o proprietário da obra.

2.8. Colocar cones na pista para impedir excesso de velocidade, principalmente em locais próximo à praças e em dias de eventos.

2.9. Atentar, orientar ou socorrer prestadores, condôminos e visitantes em situação de perigo, risco ou de anormalidade.

2.10. Nos períodos de chuvas, verificar as situações das grades de segurança, se estão limpas; verificar também a regulagem da vazão dos vertedouros, retirando tábuas para aumentar a seção do escoamento da água.

3. Os animais silvestres devem ser reconduzidos ao seu habitat natural ou solicitar aos órgãos ambientais sua remoção. Orientar condôminos, prestadores e visitantes quanto ao trato com animais silvestres, (rigores da legislação de proteção aos animais).

4. Os veículos de segurança (carro e moto), tem sua utilização restrita para a segurança do condomínio, portanto estes veículos só poderão se ausentar do condomínio para manutenção, abastecimento ou em apoio a pessoas que necessitam de atendimento emergencial.

5. A ronda interna será feita preferencialmente pela moto.

6. Deverá ser fiscalizado o trânsito de acordo com o CNT, (Código Nacional de Trânsito), verificando o respeito ao limite de velocidade, estacionamento, faixas de pedestres, parada obrigatória, menores na condução de veículos e etc. (se for o caso aplicar as notificações previstas no regimento).

7. Orientar os condôminos, visitantes ou prestadores quanto as áreas de preservação permanente que apresentem risco de acidente com quedas.

8. Afastar pessoas não autorizadas dos equipamentos operacionais do condomínio, como bomba d`água, tratores , ferramentas, roçadeiras, máquina de podar grama e etc.

9. Acompanhar o deslocamento pelo condomínio de motoristas que aparentam não estar em condições normais para direção de veículos.

10. Acompanhar entregadores durante todo o percurso pelo condomínio até sua saída.

- Será cobrada a CNH para todos os condutores que entrarem no condomínio?

3. Sala de monitoramento e armas

1. Esta sala terá seu acesso restrito aos vigilantes. O vigilante que estiver na sala de monitoramento somente abrirá a porta de segurança após verificação pela câmera da ante sala ou comunicação por rádio e senha; a chave da segunda porta deverá sempre estar de posse do vigilante que está dentro da sala de monitoramento.

2. O telefone desta sala fará ligações exclusivas para telefones de apoio (tel. Fixo e celular).

3. O vigilante deverá conhecer o sistema de gerenciamento das câmeras, fazer gravações de vídeo, áudio e fotos de acordo com as necessidades da segurança (quando houver). Será deixado a cargo do vigilante?

4. O posto será trocado a cada duas horas.

5. Fazer backup diário do monitoramento.

6. A troca de armas será feita dentro da sala de armas, entram dois vigilantes de cada vez na sala, onde será feita a verificação e a passagem da arma p/ o vigilante que está entrando no serviço, sempre de acordo com os procedimentos de segurança.

4. Portaria Social

1. Esta guarita contará com um vigilante 24 horas.

2. O vigilante desta guarita observará os muros e grades da área de preservação, transmitindo com sua presença segurança e tranquilidade ao condômino durante o uso de toda a área.

3. Pela localização estratégica, o vigilante da guarita tem condições de perceber qualquer movimentação suspeita na passarela externa ao condomínio. O vigilante deverá manter contato constante reportando qualquer anormalidade pelo rádio.

4. O vigilante da guarita principal deverá estar atento também ao aparecimento de animais silvestres, tomar os devidos cuidados com estes animais, pois são protegidos por rigorosa lei ambiental. Os

animais não poderão sofrer qualquer forma de agressão. Se for necessário retirar algum animal da área de preservação, isto deverá ser feito pelo IEF ou IBAMA, portanto estes órgãos deverão ser acionados sempre que for necessário fazer remoção de animais silvestres.

5. A cada 2:00 horas deverá ser efetuada a troca do vigilante deste posto.

6. A guarita principal só poderá ficar sem vigilante, se for necessário dar algum apoio em risco de nível médio e alto. (cobrir horário de refeição dos porteiros)?

7. Solicitar o cadastramento de senha para o Proprietário de lote e todos os dependentes através de preenchimento de ficha e inserção de fotografia (este deverá ser feito em horário comercial na administração). Sempre que o cliente inserir no sistema sua senha de acesso o funcionário de plantão deverá conferir no sistema, imagem e nome. Caso alguns dos passageiros no interior do veículo de proprietário seja um visitante, este visitante deverá ser cadastrado no sistema.(Aguardar que o próprio motorista responda ao vigilante ou Atendente).

8. Caso o condutor não tenha senha, perguntar se é visitante de algum condômino.

9. Se visitante, pedir para aguardar verificação junto ao condômino.

10. Caso o condômino autorize a entrada, cadastrar nome do visitante no sistema e em seguida abrir cancela para sua entrada. (quais documentos serão solicitados? CNH inclusive?)

11. Caso o visitante seja um interessado na aquisição de lote, sua entrada somente será permitida se acompanhado por representante da FGR ou preposto, todos devidamente cadastrados no sistema e ou na lista de autorizados para acesso ao condomínio.

12. Após o condômino inserir a senha no terminal de acesso o atendente deverá conferir a imagem na tela do vídeo com o rosto do condômino e somente depois desta conferência, abrir a cancela.

13. Manter os cones na pista de acesso da portaria de forma reduzir a velocidade dos veículos que se dirigem à portaria.

14. Orientar o visitante a encostar o veículo na pista destinado a visitantes para que todos os procedimentos sejam tomados.

15. Fazer a troca de vigilantes aproximadamente a cada 2:00hs (rodízio do posto).

16. Fazer contato entre os vigilantes constantemente, para averiguação de alerta.

17. Somente abrir a cancela para entrada do veículo depois de tomados todos os procedimentos.

18. Verificar movimentos nas áreas próximas ao condomínio, em caso de suspeita enviar carro ou moto de segurança para averiguação. Na área externa do condomínio? Caso sim, o vigilante não poderá fazer esta verificação, por força de Lei.

19. Manter agenda telefônica atualizada com telefones úteis na portaria.

20. Manter nas portarias cópia do regimento do condomínio e das normas de utilização das áreas de lazer.

21. Caso o proprietário digite a senha de coação, toda segurança deverá ser avisada, e tomar as seguintes providências: evacuar a residência do morador ou proprietário coagido para proteção dos familiares, e avisar ao encarregado de segurança.

22. O atendente não poderá ler na portaria. Determinar se revistas, livros, Bíblia, etc.

22^a. Não permitir o uso de qualquer aparelho de som, mp3, celular com música, notebook, netbook, etc.

23. Em horário Comercial, dirigir prestadores de serviço à portaria de serviço.

24. O vigilante deverá permanecer sempre do lado externo da guarita social.

25. Em caso de acidente com arma (disparo acidental, perda de munição ou dano nos equipamentos), comunicar imediatamente ao encarregado de segurança e à administração.

Obs. A Polícia federal deverá ser avisada do fato no máximo em 24 horas, pelos responsáveis.

1^a. Determinar como será o atendimento de oficiais de justiça, Polícia Militar, Civil, Federal;

5. Portaria de serviço

1. Fazer controle de entrada e saída de prestadores de serviços aos condôminos, funcionários do Condomínio Jardins, entregadores, fiscais de concessionários públicos, fiscais do Município, do Estado e da União. Todos devidamente cadastrados no sistema. (é imprescindível apresentação de documentação pelos fiscais).

2. Fazer conciliação diária no final do expediente, para verificar se após término do horário de permanência no condomínio, se todos que entraram no condomínio, já saíram.

3. Fazer vistoria pessoal (bolsas, mochilas e etc.), e vistoria nos veículos na entrada e saída pela portaria de serviço (porta malas, caçambas etc.). Não tocar nos pertences pessoais.

4. Somente será permitida saída de ferramentas, equipamentos e materiais com autorização por escrito do proprietário ou seu preposto. Verificar a possibilidade de cadastro prévia de máquinas em uso nas obras.

5. Somente será permitida entrada de pessoal, materiais, equipamentos, veículos utilitários e de passeio, se atendido todas as normas do Manual do Construtor e regimento. (carga máxima para caminhões, materiais a granel somente com lona, quantidade de veículo autorizado por obra, manobras de caminhões trucados sobre o asfalto, desaterros e etc.)

6. Fazer crachá de identificação para todos os prestadores de serviço, os prestadores eventuais também usarão crachás.

7. Enviar relação de novos prestadores de serviços para ADM fazer as averiguações.
8. Exigir dos prestadores de serviços todas as documentações e certidões exigidas pela segurança e a administração.
9. Manter cópia do manual do construtor, regimento interno e normas para utilização das áreas de lazer na portaria, e assegurar seu cumprimento.
10. Trancar os portões e ligar sistema de segurança no final do expediente.
11. Controlar acesso de entregadores (cadastro no sistema), confirmar junto ao proprietário o pedido de entrega. Durante a noite, sábados, domingos e feriados, o segurança acompanhará o entregador pelo condomínio até sua saída.
12. O vigilante será trocado de posto a cada 2:00 hs.
13. Controlar acesso de entregadores, todos serão cadastrados no sistema da portaria, e será confirmado junto ao proprietário o pedido da entrega. E durante a noite, sábados, domingos e feriados, o segurança acompanhará o entregador pelo condomínio até sua saída. (Entregadores já conhecidos pela vigilância e cadastrados no sistema, somente serão escoltados se houver efetivo de segurança disponível no momento).

6. Tipos de risco

Nível baixo

- Desacordo com as normas e regimentos internos;
- Animais soltos;
- Excesso de velocidade.

Nível médio

- Acidente de trânsito;
- Cães soltos;
- Averiguação;
- Alta tensão (cabos);
- Disparo de alarme.

Nível alto

- Invasão de pessoas;
- Brigas em festas;
- Brigas em obras;
- Uso de bebidas alcoólicas;
- Uso de entorpecentes;
- Furto;
- Assalto;
- Código de coação.

7. Procedimentos do dia a dia

1. A portaria social nunca deverá ficar sozinha, e sempre deverá estar com o atendente e o vigilante.
2. A portaria de serviço em horário de serviço deverá sempre estar com o atendente e o vigilante.
3. A moto da segurança deverá sempre estar com o vigilante.
4. O carro deverá sempre estar na guarita principal.

8. Rondas – externa (?) e interna

1. A ronda externa durante o dia deverá ser feita pelos dois veículos (carro e moto), de maneira alternada. Verificar, pois não é permitida pela Polícia Federal.
2. Manter contato cordial com vizinhos do condomínio, solicitando que os mesmos comuniquem a segurança do condomínio qualquer situação suspeita nas vizinhanças.
3. Anotar e passar para ADM todas as lâmpadas quebradas nas ruas vizinhas ao condomínio, para que sejam tomadas providências quanto a de troca de lâmpadas junto à CEMIG.
4. Anotar e passar para ADM as irregularidades nas vizinhanças, quanto ao sistema viário (ruas e passeios), lixo, mau uso das áreas de preservação ambiental, animais soltos, vazamento de água ou esgoto sanitário, depredação de equipamentos públicos e etc. (parar em local estratégico, informar pelo rádio quanto a parada para averiguações).
5. Verificar a integridade do muro, cerca elétrica. (paradas em locais estratégicos, correr o muro com foco de lanterna e manter contato via rádio da situação do local com a portaria.)
6. Verificar ocupações irregulares em locais abandonados ou suspeitos, que podem trazer insegurança ou riscos para o condomínio, como por ex: (casas, equipamentos públicos ou particulares, lotes etc.)
7. Verificar integridade das grades externas e dos bueiros sob muro.

9. Situação de risco

1. Qualquer risco nível baixo o vigilante deverá fazer a verificação.
2. Em situação de risco de nível médio ou alto os vigilantes deverão dar apoio com a moto e o carro.