



PLANO DE SEGURANÇA

PARQUE TENENTE
BRIGADEIRO ROBERTO
FARIA LIMA

AGOSTO DE 2020

Rev.01



SUMÁRIO

1. CONTEXTUALIZAÇÃO	6
2. OBJETIVOS	8
2.1 Coleta de Dados.....	9
2.2 Teste de Compreensão.....	9
3. METODOLOGIA.....	9
3.1 Identificação de Riscos e Análise Situacional.....	11
3.2 Análise das Variáveis Internas	11
3.3 Análise de Variáveis Externas	12
3.4 Identificação dos Fatores Facilitadores de Riscos.....	13
3.4.1 Identificando os Fatores de Riscos	13
3.4.2 Diagrama de Causa e Efeito – Ishikawa.....	13
3.4.3 Matriz	16
3.4.4 Análise de Riscos	18
3.4.5 Avaliação de Riscos Quantitativa.....	18
3.4.6 Avaliação de Riscos Qualitativa	19
3.4.8 Matriciamento de Riscos	24
3.4.9 Plano de Ação	26
4. DIAGNÓSTICO ATUAL DE SEGURANÇA	30
4.1. Meios Técnicos Ativos.....	30
4.1.2 Meios Técnicos Passivos.....	30
4.3. Meios Organizacionais.....	33
4.4. Ambiente Interno	33
4.5. Rh de Segurança.....	36
4.6. Ambiente Externo.....	36
5. ANÁLISE DE RISCOS ESTRATÉGICA.....	37
5.1 Identificação dos Riscos.....	37
5.2 Diagrama de Causa e Efeito (Ishikawa)	38
5.3 Matriz Swot - Fofa.....	50
5.4 Análise de Riscos (Probabilidade e Impacto).....	51
5.5. Matriz de Vulnerabilidade	52
6. DESCRIÇÃO DAS AÇÕES DO PLANO OPERACIONAL DE SEGURANÇA.....	52
6.1. Central Integrada de Comando e Controle - CICC	53

6.1.1. Software de Alarme.....	54
6.1.2. Software VMS (VÍdeo Management System)	55
6.1.3. Software de Vídeo Analítico	55
6.1.4. Software de Vídeo Pós Processado.....	55
6.1.5. Software de Leitura de Placa de Veículos	56
6.1.6. Software de Ocorrências.....	56
6.1.7. Software de Plataforma Integradora - PSIM.....	56
6.1.8. Captação de Imagens	57
6.1.9. Back-Up das Imagens	57
6.2. Cftv (Circuito Fechado de Tv e Vídeo)	57
6.3. Comunicação.....	62
6.4. Escopo de Vigilância	62
6.5. Treinamento.....	63
6.6. Iluminação	65
6.7. Rondas Controladas.....	65
6.8. Botão de Pânico.....	66
6.9. Infra Vermelho Passivo.....	66
6.10. Extintores e Hidrantes	66
6.11. Perímetro.....	67
6.12. Controle de Chaves – Segregação de Áreas	67
6.13. Endomarketing	68
6.14. Controle de Acesso	69
6.15. Ajustes Físicos.....	69
6.16. Investigação Social	70
6.17. Cabo Microfônico	70
7. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS EQUIPAMENTOS.....	70
7.1. Sistema de Controle de Rondas	70
7.2. Instruções práticas sobre um Sistema de Controle de Rondas	72
7.3 Diagrama de Operação de sistema de Controle de Rondas	73
7.4 Sensor de Presença.....	77
7.5. Central de Alarme.....	77
8. NORMAS E PROCEDIMENTOS (EQUIPE DE VIGILÂNCIA)	83
8.1. Missão da Segurança Patrimonial.....	83
8.2. Descrição das funções	84
8.3. Considerações Gerais Sobre Postos de Serviço	84

8.4. Posto de Vigilante deverá ter	84
8.5. CONDUTAS OPERACIONAIS BÁSICAS.....	85
8.5.1. Rádio – Regras de Comunicação	85
8.5.2. Baterias (Armazenagem).....	85
8.5.3. Recomendações Gerais	85
8.5.4. Rendição dos Postos.....	86
8.5.5. Passagem de Serviço	86
8.5.6. Relatório de Ocorrência.....	87
8.5.7. Conduta do Vigilante.....	88
8.5.8. Realização das Rondas	89
8.5.9. Entrada e Saída de Materiais	90
8.6. Condutas Operacionais em Situação de Emergência.....	92
8.6.1. Abordagem de Suspeitos	92
8.6.2. Assalto.....	92
8.6.3. Falecimento.....	93
8.6.4. Funcionários e/ou Visitantes Alcoolizados ou Drogados	93
8.6.5. Furto ou Roubo.....	93
8.6.6. Incêndio	93
8.6.7. Primeiros Socorros.....	94
8.6.8. Homicídio-Feminicídio	94
8.6.9. Invasão.....	95
8.6.10. Problemas Estruturais	95
8.6.11. Assassinato ou Ferimento com Arma	96
8.6.12. Suicídio ou Tentativa.....	96
8.6.13. Desinteligências - Brigas	96
8.6.14. atentado ao Pudor ou Estupro	97
8.6.15 Telefones Úteis.....	97
8.6.16 Descrição do Plano de Ação das Ocorrências.....	99
9. POLÍTICA CORPORATIVA PARA GERENCIAMENTO DE RISCOS	100
9.1 Crise.....	100
9.2. Central Integrada de Comando e Controle - CICC	101
9.3. Centro de Comunicação	101
10. REQUISITOS LEGAIS PARA A UTILIZAÇÃO DE RECURSOS DE SEGURANÇA	101
10.1. Normas Gerais para Contratação do Serviço de Vigilância	101
10.2. Da Legislação	101

10.3. Empresas Clandestinas	102
10.4. Da Habilitação Técnica.....	102
10.5. Certificado de Segurança	103
10.6. Autorização de Funcionamento	103
10.7. Segurança Orgânica	103
10.8. Cuidados Básicos na Contratação.....	103
10.9. Perfil do Vigilante.....	104
10.10. Investigação Social	104
11. RECOMENDAÇÕES ADICIONAIS	105
12. RESULTADOS PRETENDIDOS	106
13. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	106

1. CONTEXTUALIZAÇÃO

O espaço público é entendido como lugar de encontro dos diferentes membros de uma sociedade por possuir como uma de suas principais características a ampla acessibilidade aos indivíduos. Para que essa acessibilidade possa ser garantida, são produzidas leis e normas que permitem estabelecer relações de igualdade em uma sociedade composta por diferentes indivíduos.

Nas visitas realizadas ao parque e, em contato com usuários, estes apontam que existe grande anseio para implantação de medidas que tornem estes espaços melhores, anseios estes que transitam por vários aspectos, como por exemplo, sua segurança pessoal, manutenção da ordem estabelecida, a preservação material das áreas e a conservação das práticas sociais já existentes.

Desta forma, entendemos que torna-se necessário um equilíbrio entre a liberdade e a segurança, onde uma não afete a outra e que ambas caminhem na mesma direção.

Desta forma, o material desenvolvido (Plano Operacional de Segurança), visa atingir o objetivo de tornar o equilíbrio liberdade-segurança, um elo diário, transparente, responsável e seguro.

Para que a sensação de segurança esteja disseminada no Parque Tenente Brigadeiro Faria Lima, o tripé da segurança (Meios Organizacionais, Meios Humanos e Meios Técnicos) devem atuar de forma integrada.

O Parque Tenente Brigadeiro Faria Lima é localizado na rua Soldado Antonio bento Abreu no Bairro de Parque Novo Mundo, SP. O local conta com Playground, áreas de recreação, bancos, pergolado, quadra poliesportiva, campo de futebol, trilhas, pista de caminhada, espaço para piquenique, equipamento de ginástica ao ar livre e Bosque da leitura).

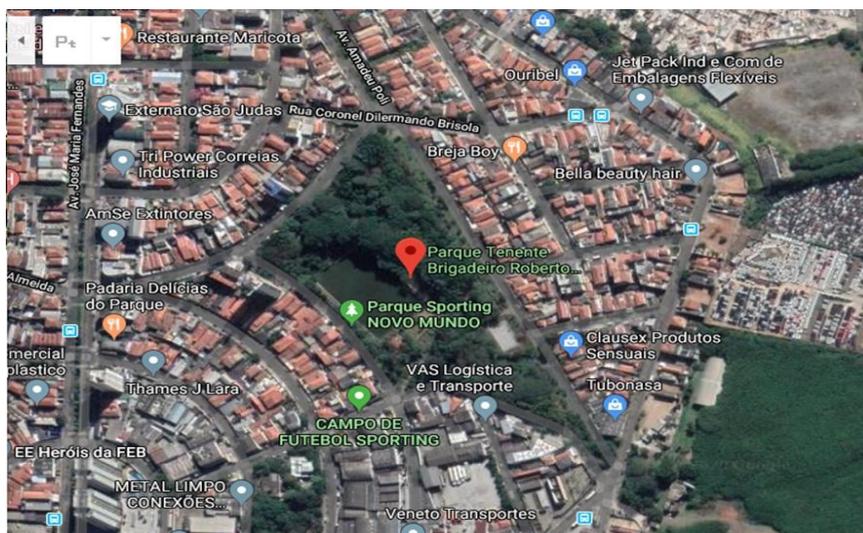


Figura 1: Localização do Parque

Os órgãos de apoio (Polícia Militar, Hospital, Corpo de Bombeiros) ficam próximos aos Parque Tenente Brigadeiro Faria Lima.

Polícia Militar Parque Novo Mundo

90 DP PARQUE NOVO MUNDO

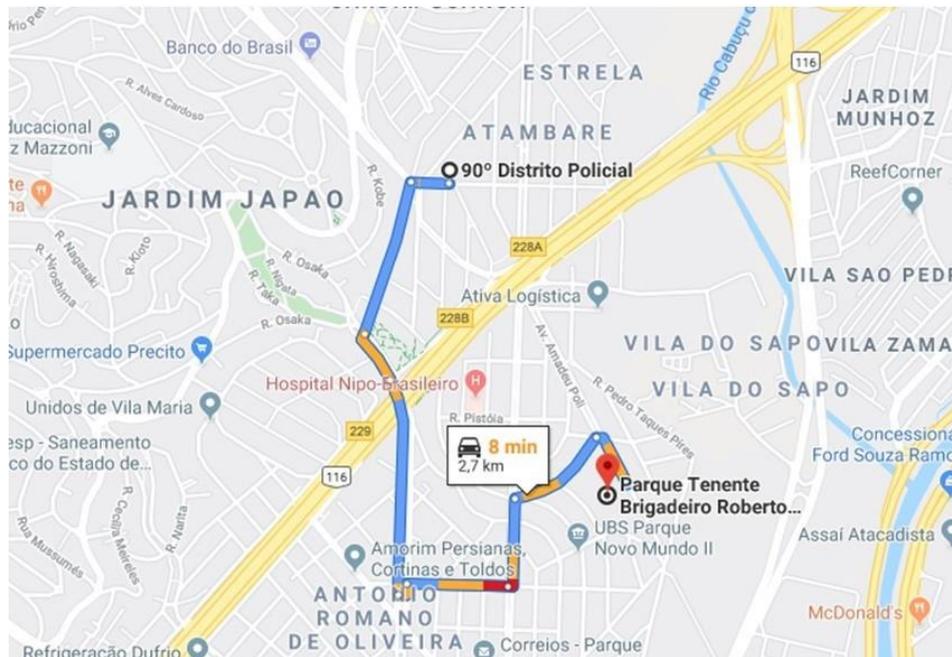


Figura 2: Localização do 90 DP

CORPO DE BOMBEIROS

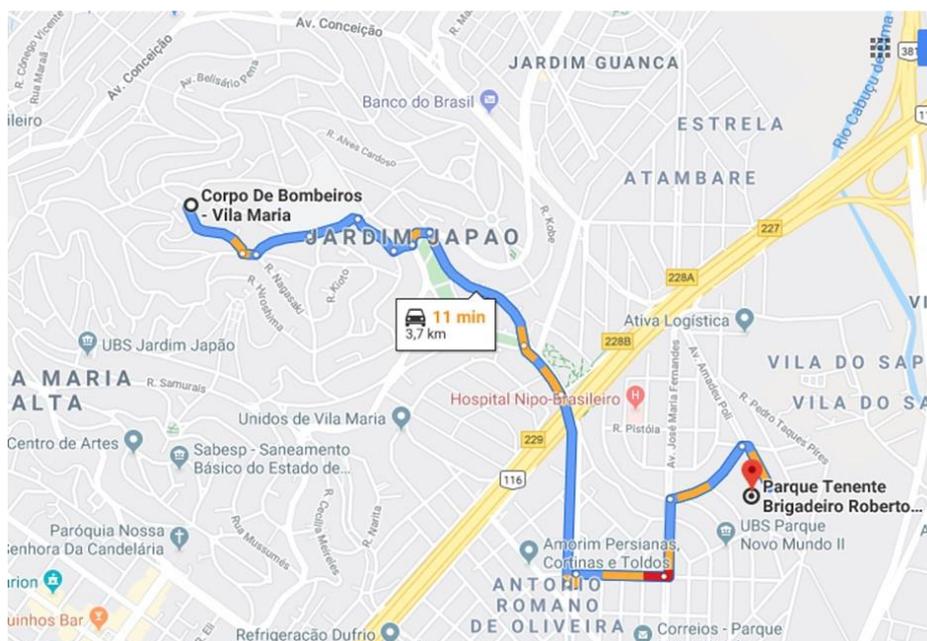


Figura 3: Localização do Corpo de Bombeiros.

PRONTO SOCORRO

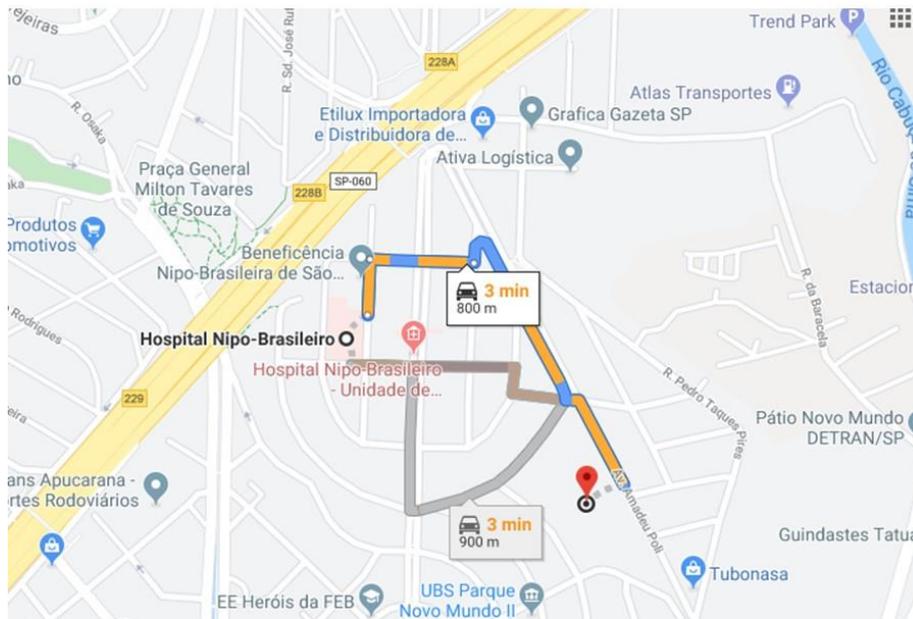


Figura 4: Localização do Pronto Socorro.

2. OBJETIVOS

Desenvolver, estruturar e implantar uma metodologia de Gerenciamento de Riscos do Parque Tenente Brigadeiro Faria Lima.

Avançar na implementação e disseminação dos conceitos de gerenciamento de risco dentro do Parque Tenente Brigadeiro Faria Lima, gerando melhorias de segurança, no entendimento dos riscos associados, aumentando a sensação de segurança.

Serão realizados trabalhos de diagnóstico, desenho do fluxo do processo, parametrização da planilha de riscos, implantação do processo e consequentemente, a implantação da metodologia da Gestão de Risco.

Os objetivos da Análise de Riscos são:

- Avaliar as condições de segurança patrimonial do Parque Tenente Brigadeiro Faria Lima;
- Apresentar o nível de exposição do canteiro, com base nos perigos de segurança;
- Apresentar os fatores facilitadores de riscos do Parque Tenente Brigadeiro Faria Lima;
- Apresentar a Matriz *Swot*/Fofa, verificando quais as Fraquezas e Ameaças verificadas para o Parque Tenente Brigadeiro Faria Lima;
- Apresentar a Análise de Riscos, apontando as probabilidades percentuais dos perigos se concretizarem;

- Apresentar a Matriz de Vulnerabilidade, podendo desta forma priorizar o tratamento de cada risco para o Parque Tenente Brigadeiro Faria Lima;
- Apresentar um Plano de Ação com suas duas fases – (Tática e Técnica);

2.1 Coleta de Dados

Os dados extraídos foram fruto de observações “*in loco*” no Parque Tenente Brigadeiro Faria Lima.

2.2 Teste de Compreensão

Permitiu conhecer o funcionamento dos processos existentes bem como o fluxo operacional da equipe de vigilância. Conceitualmente, o teste de compreensão tem por objetivo, analisar as condutas operacionais da equipe de segurança existentes. A metodologia onde se emprega o teste de compreensão é a metodologia Brasileiro de Análise de Riscos.

2.3 Teste de Observância

Permitiu avaliar a estrutura dos procedimentos e tecnologias, normas e sistemas integrados existentes. O teste de observância tem por objetivo, analisar documentações associadas ao processo de segurança. Para isso, foram observados o escopo da vigilância, planta e croquis existentes das áreas e alguns mementos normativos. A metodologia onde se emprega o teste de compreensão é a metodologia Brasileiro de Análise de Riscos.

3. METODOLOGIA

Utilizaremos a metodologia Brasileiro para a análise dos riscos.

A metodologia fornece subsídios técnicos e gerenciais na priorização de riscos e na definição das políticas de segurança e ações a serem implantadas pela empresa, tanto preventivas como corretivas.

O conceito estratégico do **Método Brasileiro** é mensurar, medir todo e qualquer perigo (real e/ou potencial) que a empresa possui, com o objetivo de priorizar o respectivo tratamento. Desta forma o gestor pode de forma clara e objetiva mitigar os possíveis impactos negativos para a empresa.

As fases do Método Brasileiro, são:

1- Primeira Fase – Levantamento de Riscos e Diagnóstico

Esta fase é o levantamento dos perigos que a empresa possui frente a sua situação existente - diagnóstico. O diagnóstico é a fase que identifica os pontos fortes e fracos do sistema existente de segurança patrimonial, bem como as ameaças e oportunidades oriundas do ambiente externo.

2 – Segunda Fase – Identificação dos Fatores Facilitadores dos Riscos

Esta fase é o levantamento dos fatores facilitadores, ou seja, os fatores que influenciam a concretizam dos perigos identificados na fase anterior. É o estudo da origem do risco, visa saber porque a empresa se encontra exposta, quais são as variáveis que colaboram para a exposição.

3 – Terceira Fase – Matriz Swot - Fofa

É a visão holística de todos os fatores facilitadores, pois nesta fase temos a visão da fotografia da empresa como um todo e não mais por perigo. Utiliza-se nesta fase a ferramenta Matriz SWOT – FOFA.

4 – Quarta Fase – Análise de Riscos

Esta fase possui duas sub etapas: Na primeira, calculamos, através das variadas metodologias existentes, a probabilidade do perigo vir a acontecer. Na segunda, estudamos e calculamos o impacto operacional e financeiro que estes, independentemente de sua probabilidade, causam na empresa em caso de concretização. Ao levantar a probabilidade de ocorrência e seu respectivo impacto, temos com sua multiplicação ($Pb \times Impacto$) como resultado a Perda Esperada – PE. A perda esperada – PE equilibra o impacto financeiro com sua probabilidade, sendo está o limite de investimento na prevenção de riscos.

5 – Quinta Fase – Matriciamento dos Riscos

Nesta fase, elaboramos o matriciamento dos riscos, onde será cruzado o impacto financeiro no negócio, por risco e sua probabilidade de concretização. Entre as várias matrizes, citamos a matriz de vulnerabilidade cujo resultado é o grau de criticidade, ou seja, qual é a priorização que a empresa deve tratar cada risco, frente à perda esperada.

6 – Sexta Fase – Plano de Ação

O Plano de Ação é o conjunto de medidas organizacionais, sistemas técnicos de prevenção e monitoração, recursos humanos que gerenciarão os riscos. O plano de ação possui como técnica de elaboração as respostas das perguntas: 5w e 2 H:

WHAT	WHO	WHEN	WHERE	WHY	HOW	HOW MUCH
O QUE ?	QUEM ?	QUANDO ?	ONDE ?	POR QUE ?	COMO ?	QUANTO CUSTA ?

Figura 1: Roteiro para elaboração do Plano de Ação

3.1 Identificação de Riscos e Análise Situacional

A identificação dos perigos frente a situação existente nos sistemas integrados em segurança.

O diagnóstico corresponde à fase do Planejamento para responder à pergunta básica: “Qual a situação real da empresa frente ao meu ambiente externo - variáveis exógenas e ambiente interno – variáveis endógenas?” Claro que esta pergunta tem a ver com a área de riscos corporativos da empresa. Esta análise será efetuada da forma mais realista possível, pois, qualquer distorção prejudicará todo o resto do processo de desenvolvimento e implantação de medidas preventivas. O diagnóstico corresponde a uma fotografia e possui duas premissas básicas que devem ser consideradas:

- a) O ambiente interno, onde a empresa está inserida, com todas as suas características, tais como, sua filosofia, políticas, perfil de seus recursos humanos, os seus sistemas e processos existentes.
- b) O ambiente externo, onde pelas características da empresa, operação e mercado, pode proporcionar, simultaneamente, tanto oportunidades e ameaças.

3.2 Análise das Variáveis Internas

A análise das variáveis internas da empresa tem por finalidade evidenciar os pontos fortes e fracos dos sistemas que a empresa possui.

A visão para a realização deste diagnóstico deve ser conjuntural, abrangendo todos os segmentos e processos da empresa. Obviamente na elaboração do diagrama de causa e efeito, este trabalho já foi executado, porém com uma visão segmentada, pois o objetivo do diagrama é o estudo de cada perigo. Neste nosso caso agora queremos ter uma visão completa da empresa.

Temos que identificar, frente aos sistemas que a empresa possui e aos sistemas que não possui a real fragilidade ou fortaleza. Por esta razão, a empresa pode ser dividida em quatro áreas de risco, devendo ter um grau de criticidade, para cada um deles:

A - Áreas que causam imediata paralisação da operação, atividade fim do Parque Tenente Brigadeiro Faria Lima.

B - Áreas que reduzem operação, atividade fim do Parque Tenente Brigadeiro Faria Lima.

C - Áreas que não têm efeito imediato sobre a operação, atividade fim do Parque Tenente Brigadeiro Faria Lima.

D - Áreas que não têm efeito direto na produção/operação. A análise do ambiente interno e externo deve ser integrada e contínua. As variáveis a serem estudadas são:

- ***Cultura.***
- ***Atividade fim.***
- ***Bloqueadores físicos existentes.***
- ***Segregação de Acesso, físico e lógico.***
- ***Controles Internos existentes.***
- ***Processos Críticos existentes.***
- ***Equipamentos existentes nas áreas críticas.***
- ***Perfil da equipe de segurança.***
- ***Planos de Auto proteção***
- ***Normalizadas de Gestão de Riscos.***

Os nove itens, acima citados, não pretendem cobrir todas as variáveis de qualquer empresa, mas indicam o caminho macro a ser seguido, para que se possa obter uma fotografia de riscos do Parque Tenente Brigadeiro Faria Lima.

3.3 Análise de Variáveis Externas

A análise das variáveis externas são as consideradas incontroláveis, ou seja, aquelas que a empresa não pode exercer papel decisivo na sua mitigação. No máximo ela, o parque pode influenciar. As variáveis podem ser:

- Localização física: posição geográfica da instalação (rios, estradas, elevação, condições climáticas, etc.).

- Configuração sócio-econômica da cidade, estado, país, em que a empresa está instalada (população vizinha, *status* social, área urbana/rural, instalações policiais).

- Situação político-financeira do país (legislação pertinente, identificação e análise dos órgãos que legitimam planos governamentais e política econômica e financeira).

É importante que a segurança saiba, com toda a clareza, quais são as ameaças que podem se transformar em oportunidades e as fraquezas que devem se tornar pontos fortes.

3.4 Identificação dos Fatores Facilitadores de Riscos

A identificação dos fatores facilitadores significa a compreensão das origens de cada perigo. Deve-se buscar responder por que o perigo existe no parque. Quais são as condições que potencializam a concretização do evento estudado.

A compreensão da origem do perigo é imperiosa para a eficácia no tratamento, na priorização que a empresa vai poder dedicar para mitigar aquela situação. Somente após o entendimento do por quê da existência de cada perigo, é que poder-se-á sugerir medidas eficazes para mitigar.

3.4.1 Identificando os Fatores de Riscos

É necessário o desmembramento do perigo em fatores ou causas, que podem estar dentro do controle da empresa ou serem incontroláveis.

Os fatores de risco são na realidade a origem e ou causa de cada perigo. Para compreender o risco – a condição – a soma de todos os fatores, há a necessidade de dissecar o fluxo de cada processo.

É de suma importância a compreensão dos fatores de risco e de suas origens, pois desta forma é que poder-se-á implementar medidas preventivas reais.

3.4.2 Diagrama de Causa e Efeito – Ishikawa

Existem vários modelos para dissecar o fluxo de cada processo e separar os seus fatores de risco. Utilizamos o Diagrama de Causa e Efeito, o chamado Diagrama de Ishikawa e ou de Espinha de Peixe.

Esta metodologia é uma notação simples para identificar fatores que causam o evento estudado. Em 1953 o Professor Karou Ishikawa, da Universidade de Tóquio - Japão sintetizou as opiniões dos engenheiros de uma fábrica na forma de um diagrama de causa e efeito, enquanto eles discutiam problemas de qualidade.

O diagrama bem detalhado apresenta a forma de uma espinha de peixe.

O diagrama passou a ser implantado na gestão da qualidade e de outros processos empresariais. O diagrama da qualidade possui seis macro causas ou fatores de detalhamento.

São denominados de 6M: Mão de Obras, Método, Meio Ambiente, Máquina, Material e Monitoramento. O diagrama abaixo exemplifica:

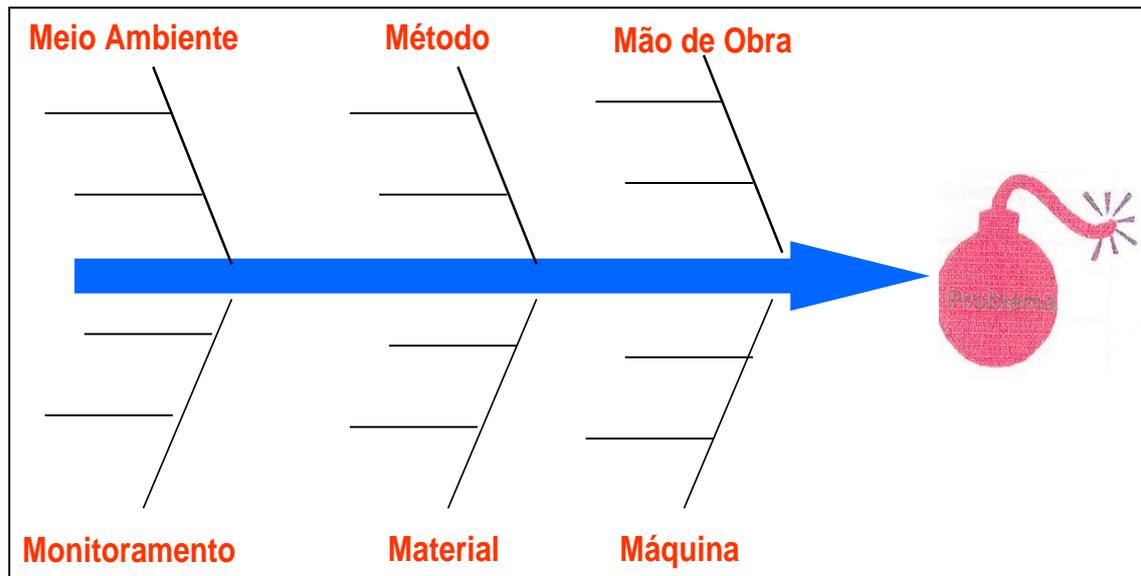


Figura 2:Diagrama de Ishikawa

Na gestão de riscos da segurança fizemos uma adaptação nos fatores de perigo, inserindo: Meios Organizacionais, Recursos Humanos da Segurança, Meios Técnicos Passivos, Meios Técnicos Ativos, Ambiente Interno e Ambiente Externo.

Nossa idéia é, não esgotar o assunto, mas sim "arrumar" de forma sistêmica os seis macros fatores que nosso segmento possui. O diagrama abaixo exemplifica.



Figura 3: Diagrama de Ishikawa personalizado para a Mitigação de Riscos

Os fatores são:

- **Meios Organizacionais:** é o levantamento se na empresa possui normas de rotina e de emergência, políticas de tratamento de riscos, gerenciamento de riscos entre outras. A não formalização ou o não detalhamento pode ser um fator de influência para a concretização do perigo.

- **Recurso Humano da Segurança:** é o levantamento do nível de qualificação, quantidade, posicionamento tático da equipe.

- **Meios Técnicos Passivos:** é o levantamento da não existência de recursos físicos, tais como lay-out de portaria, salas, resistências de paredes, vidros entre outros.

- **Meios Técnicos Ativos:** é o levantamento da não existência de sistemas eletrônicos, indo desde CFTV (Circuito Fechado de Tv e Vídeo), controle de acesso, sensoriamento, sistemas de rastreamento e centrais de segurança.

- **Ambiente Interno:** é o levantamento do nível de relacionamento dos colaboradores e empresa. Inclui desde políticas de remuneração até políticas de recursos humanos.

- **Ambiente Externo:** é o levantamento de cenários prospectivos, identificando fatores externos incontrolláveis, mas que influenciam na concretização de perigos. Inclui o levantamento dos índices de criminalidade, estrutura do crime organizado, mercados paralelos, estrutura do judiciário, corrupção policial, ambiência no entrono, entre outros.

A técnica para detalhar os fatores é fazendo a pergunta POR QUÊ? Até esgotar o respectivo fator. O objetivo é identificar quais subfatores influenciam na concretização do perigo

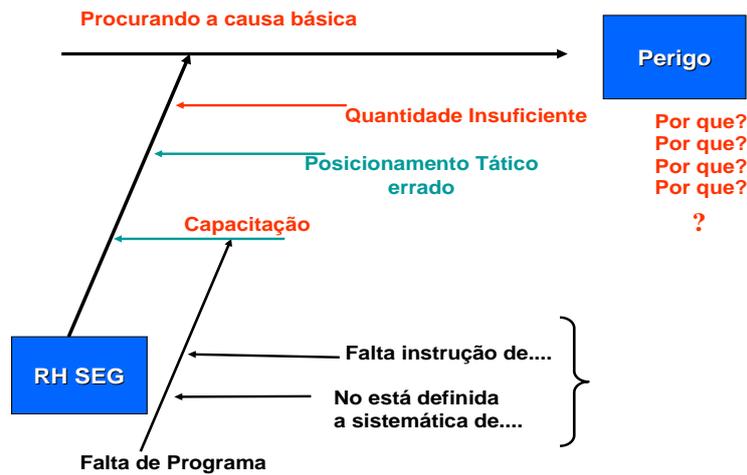


Figura 4 Procurando a Causa Básica

3.4.3 Matriz

Swot - Fofa

A ferramenta gerencial a ser utilizada pela área de segurança é a Matriz SWOT - FOFA, que em inglês significa *SWOT - Strengths - Weaknesses - Opportunities - Threats* e em português – Força – Oportunidade – Fraqueza - Ameaça.

As avaliações das forças e fraquezas são as condições dos sistemas e processos preventivos que a empresa possui ou não, e que a área de segurança irá ter de identificar. As variáveis incontroláveis são as externas.

A matriz possui quatro células, sendo avaliadas quantitativamente, utilizando-se dois parâmetros:

Magnitude significa o tamanho ou grandeza que a variável ou evento possui perante a empresa. Caso aconteça, positivamente ou negativamente, o quanto ela vai influenciar no contexto como um todo. A magnitude é ranqueada, utilizando-se uma pontuação, que varia de -3 a +3, dentro do seguinte parâmetro: + 3 (alto); + 2 (médio); + 1 (baixo), para cada elemento positivo (força ou oportunidade) e -1 (baixo); -2 (médio); -3 (alto) para cada variável negativa (fraqueza e ameaça). No nosso caso podemos ter como parâmetro para poder dar a nota da magnitude na célula da fraqueza e ameaça o número de vezes que as variáveis aparecem no diagrama de causa e efeito. É uma forma mais objetiva de saber a magnitude da variável. Pois se uma variável aparece 5 vezes em seis perigos estudados, significa que esta variável é muito “grande”- magnitude.

Importância significa a prioridade que esta variável deve possuir perante a conjuntura da empresa. É uma nota subjetiva com base na experiência da equipe que está avaliando.

Utilizamos também três níveis de pontuação: 3 (muito importante); 2 (média importância); 1 (pouca importância). Neste caso, não há contagem negativa para a importância, pois, tanto faz ela ser negativa ou positiva.

Para ranquear os itens em cada célula, podemos multiplicar a avaliação da magnitude e da importância.

Os elementos com ranqueamentos numéricos mais altos, positivos e negativos, devem receber maior atenção, pois, é esta a fotografia da exposição da empresa rente a uma série de riscos. A matriz *SWOT* - FOFA demonstra, no final, a posição da empresa como um todo. É um resumo dos diagramas de causa e efeito. Podemos utilizar como exemplo a seguinte matriz preenchida:



Figura 5: Matriz Swot - Fofa

É uma forma de visualizar a fotografia de como a empresa se encontra em termos de exposição ao perigo, tendo como parâmetro as variáveis controláveis e incontroláveis. A matriz é uma ferramenta de gestão, fica fácil enxergar as principais deficiências e possibilidades de reversão da situação existente. O plano de ação fica já delineado, pois teremos que transformar toda fraqueza em força e influenciar as ameaças para se tornarem oportunidades. O tratamento adequado dos pontos fortes, fracos, ameaças e oportunidades, proporciona para a segurança uma fotografia geral da empresa e seu

ambiente, para que se possa começar a estabelecer onde a empresa deverá chegar e quais variáveis devem ser priorizadas.

3.4.4 Análise de Riscos

A análise de riscos estruturada possui dois parâmetros claros a serem estudados:

- **Primeiro:** saber qual a chance, a probabilidade, dos perigos virem a acontecer, frente a condição existente – risco;
- **Segundo:** calcular o impacto seja ele operacional como financeiro.

Uma declaração estruturada do risco deve conter dois critérios: Impacto e Probabilidade.

Com estes dois critérios bem definidos podemos calcular a Perda Esperada – PE, que é a multiplicação direta entre a probabilidade – Pb do risco vir a acontecer versus seu impacto – I.

A perda esperada é a fotografia de cada risco nas matrizes de monitoramento, pois representa o patamar máximo de investimento a ser realizado pela empresa na mitigação de seu risco. Os métodos macros de análise de riscos podem ser divididos em duas categorias: métodos objetivos e métodos subjetivos.

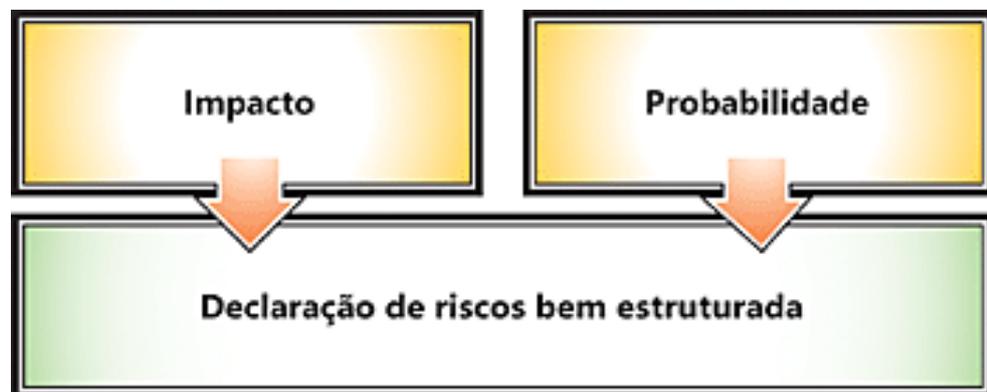


Figura 6: Probabilidade X Impacto

3.4.5

Avaliação de Riscos Quantitativa

O objetivo das avaliações de risco quantitativas é tentar calcular valores numéricos objetivos para cada um dos componentes coletados durante as fases de análise de custo/benefício e de avaliação de risco.

Por exemplo, você pode estimar o valor real de cada ativo de negócios em termos do custo de substituição, do custo associado à perda de produtividade, do custo representado pela reputação da marca e outros valores comerciais diretos ou indiretos.

3.4.6 Avaliação de Riscos Qualitativa

A diferença entre a avaliação de risco qualitativa e a avaliação de risco quantitativa é que, na avaliação qualitativa, você não tenta atribuir valores financeiros fixos aos ativos, às perdas esperadas e ao custo de controles. Em vez disso, você tenta calcular valores relativos. A análise de risco é geralmente conduzida utilizando uma combinação de questionários e workshops colaborativos envolvendo pessoas de diversos grupos na organização, como especialistas em segurança, gerentes e gestores das áreas da empresa e usuários de ativos de negócios.

Se utilizados, os questionários devem ser distribuídos alguns dias ou semanas antes do primeiro workshop. Os questionários são projetados para descobrir que ativos e controles já estão implementados, e a informação coletada poderá ser útil durante o workshop subsequente. Nos workshops, os participantes identificam os ativos e estimam seus valores relativos. Em seguida, tentam reconhecer as ameaças enfrentadas por cada ativo, e tentam imaginar quais tipos de vulnerabilidades poderiam ser explorados por tais ameaças no futuro.

Em geral, os especialistas em segurança sugerem controles para atenuar os riscos a serem considerados pelo grupo, bem como o custo de cada controle. Por fim, os resultados são apresentados à gerência para serem levados em conta durante a análise de custo/benefício.

3.4.7 Método Brasileiro de Análise de Riscos

O Método Brasileiro é uma forma do gestor de riscos corporativos acompanhar a evolução dos seus perigos de maneira geral. O método completo fornece como resultado prático o matriciamento de riscos, que é o cruzamento da probabilidade de ocorrência versus o impacto financeiro. O Método Brasileiro possui como diferencial a obtenção do **Grau de Probabilidade - GP** do perigo.

- ***Determinação do Grau de Probabilidade GP***

O Grau de Probabilidade – GP é a consequência da multiplicação dos fatores de riscos versus o critério da exposição. É uma multiplicação direta, onde cada critério possui uma escala de valoração 1 a 5.

Os critérios são:

1. Critério do Fator de Riscos - "FR"

Este critério possui seis sub critérios, estudados na fase da identificação da origem de cada perigo. Os sub critérios possuem uma escala de valoração que mede o grau de influência para a concretização do perigo. Neste caso julgamos qual o nível de influência, por sub-critério, para que o perigo seja concretizado. É uma nota subjetiva, com base no diagrama de causa e efeito. Ou seja, a nota deve estar coerente com o diagrama de causa e efeito realizado.

Os sub fatores de riscos são:

1.1 FR Ambiente Interno: este critério projeta a influência das variáveis internas na concretização do perigo em estudo. Por exemplo, fluxo de pessoas, áreas restritas, etc.

1.2 FR Ambiente Externo: este critério projeta a influência das variáveis externas incontornáveis, ambiência – cenários, na concretização do perigo em estudo. Vendedores, ativistas políticos, concessionárias de água e energia, etc.

1.3 FR Recursos Humanos – Segurança: este critério projeta o nível da equipe de segurança da empresa, na concretização do perigo em estudo. Deve-se levar em consideração o efetivo existente, perfil, qualificação e posicionamento tático.

1.4 FR Meios Organizacionais: este critério projeta a influência da formalização das normas e políticas, não existentes na empresa, na concretização do perigo em estudo.

1.5 FR Meios Técnicos Ativos: este critério projeta a influência dos equipamentos e sistemas eletrônicos, não existentes na empresa, na concretização do perigo em estudo.

1.6 FR Meios Técnicos Passivos: este critério projeta a influência dos recursos físicos, não existentes na empresa, na concretização do perigo em estudo.

Todos os sub critérios possuem o seguinte nível de gradação.

ESCALA	PONTUAÇÃO
INFLUÊNCIA MUITO	05
INFLUÊNCIA	04
INFLUÊNCIA MEDIANAMENTE	03
INFLUÊNCIA LEVEMENTE	02
INFLUÊNCIA MUITO LEVEMENTE	01

Figura 7: Escala de Pontuação do Grau de Influência

Para saber o grau final deste critério, FATOR DE RISCO, basta somar os seis sub critérios e dividir por seis.

$$AI + AE + RH + MO + MTA + MTP$$

$$FR = \frac{\quad}{6}$$

6

2. Critério da Exposição - "E": é a frequência que o perigo costuma manifestar-se na empresa ou em empresas similares. Possui a seguinte escala de gradação:

ESCALA	PONTUAÇÃO
VÁRIAS VEZES AO DIA	05
FREQUENTEMENTE	04
OCASIONALMENTE	03
IRREGULARMENTE	02
REMOTAMENTE POSSÍVEL	01

Figura 8: Tabela de Pontuação do Grau de Frequência

Exemplo: usando o mesmo exemplo podemos dar uma nota de 5 para o desvio interno, pois este, se manifesta várias vezes ao dia.

3. Grau de Probabilidade - GP

Para termos o GP é necessário multiplicar os resultados dos fatores. A fórmula é:

Grau de Probabilidade: Fator de Risco x Exposição (GP = FR x E)

O valor obtido desta multiplicação é o Grau de Probabilidade, que para saber sua classificação temos que consultar a tabela abaixo. Esta tabela de classificação da probabilidade possui cinco níveis:

ESCALA	NÍVEL DE PROBABILIDADE	NÍVEL DA PROBABILIDADE
1 - 5	BAIXA	4% a 20%
5,01 - 10	MÉDIA	20,01% a 40%
10,1 - 15	ALTA	40,01% a 60%
15,01 - 20	MUITO ALTA	60,04% a 80%
20,1 - 25	ELEVADA	80,04% a 100%

Figura 9: Nível de Probabilidade

Para transformar esta classificação subjetiva em uma classificação objetiva, basta multiplicar pelo fator 4. Por que fator 4? Porque estamos fazendo uma equivalência entre o número máximo obtido na multiplicação direta entre os dois fatores (fator de riscos x fator de exposição) -25 e a probabilidade máxima - 100%.

4. Impacto

A questão do quanto um perigo pode causar de impacto na empresa é um dos assuntos mais polêmicos e críticos que o gerenciador de riscos enfrenta. O executivo e a alta gestão só entendem a questão de perdas, colocada de forma clara e objetiva. Isto significa que o maior desafio é transformar o intangível em tangível. Devemos projetar todos os custos que os riscos causam de impacto nos negócios da empresa, levantando tanto as consequências diretas como as indiretas.

Com o objetivo de tornar prática esta avaliação, a Brasiliano desenvolveu um processo de avaliação de impacto, sob a ótica de quatro sub - critérios, cada um com um peso diferenciado, tendo em vista o nível de importância no contexto de negócio da empresa. São eles:

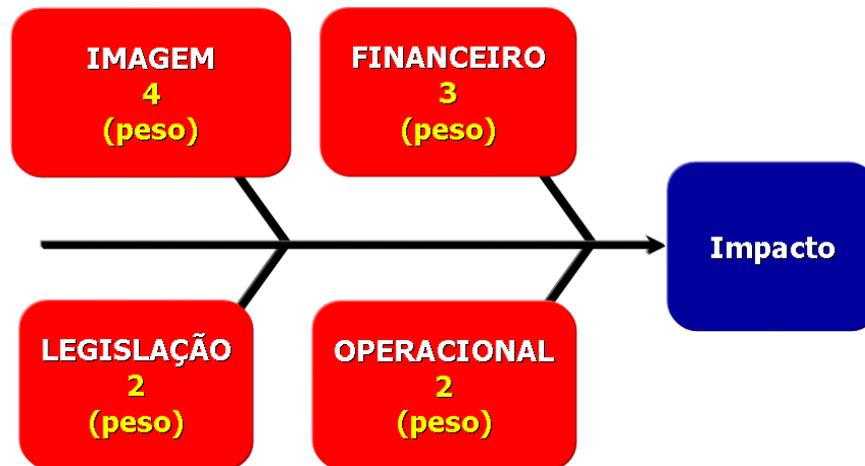


Figura 10: Impacto

A nota para os quatro subcritério é dada em uma escala que varia de 1 a 5, dentro do seguinte parâmetro:

Nota	Impacto
5	Superior
4	Alto
3	Médio
2	Pouco Importante
1	Irrelevante

Figura 11: Nível de Impacto

O grau do Impacto é conseguido somando-se as notas de cada sub-critério, e dividindo por 11 (somatório dos pesos). A partir daí temos a média ponderada.

$$\text{IMAGEM} + \text{FINANCEIRO} + \text{OPERACIONAL} + \text{LEGISLAÇÃO} = 11$$

Com o resultado da média ponderada temos uma tabela de criticidade de impacto de cada processo:

CLASSIFICAÇÃO
1,00 à 1,50 Irrelevante
1,51 à 2,50 Leve
2,51 à 3,50 Moderada
3,51 à 4,50 Severa
4,51 à 5,00 Catastrófica

Figura 12: Relevância do Impacto

3.4.8 Matriciamento de Riscos

A Perda Esperada – PE, é o cálculo para que se possa realizar uma relação custo benefício equilibrada. A multiplicação do impacto financeiro pela probabilidade de ocorrência, acaba por equilibrar a chance de ocorrência com seu impacto.

A Perda Esperada – PE, é um parâmetro para a comparação entre investimento em prevenção e conseqüências empresariais. A perda esperada – PE, pode ser materializada através de uma matriz. Esta matriz, chamada de Vulnerabilidade mostra de forma clara quais são as fragilidades existentes, com a influência – impacto – no desempenho da empresa. Através desta matriz, o gestor de riscos sabe exatamente como cada risco deve ser tratado e ter sua prioridade.

A matriz mostra os pontos de cruzamento – horizontal e vertical – da probabilidade de ocorrência e o impacto financeiro – efeito - que estas causarão na empresa. A matriz da vulnerabilidade pode ser assim expressa:

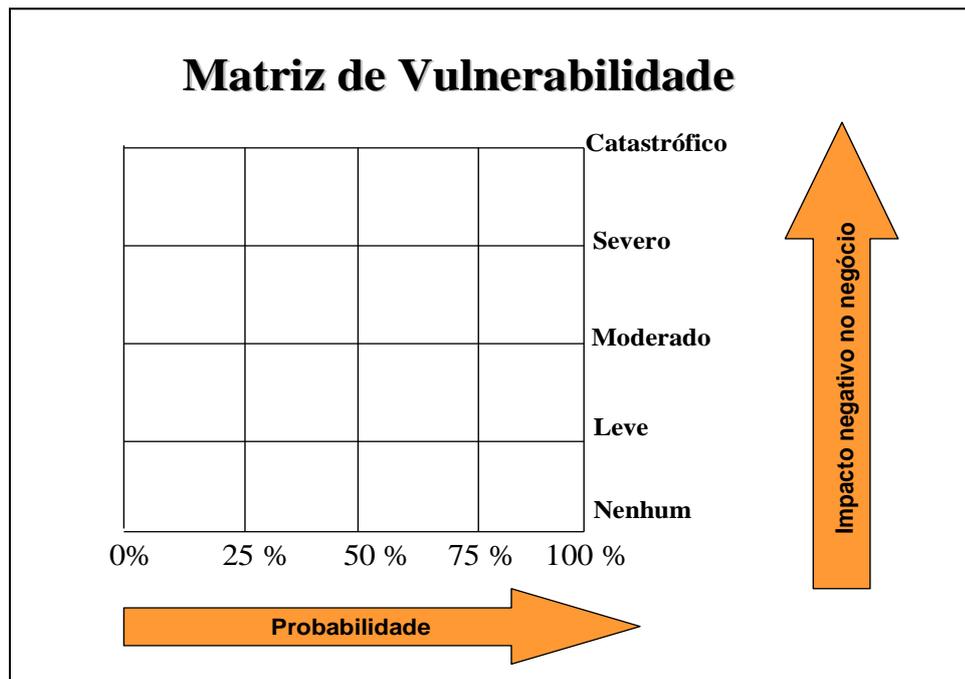


Figura 13: Matriz de Vulnerabilidade

Com base nesta matriz é que as estratégias de proteção poderão ser validadas, pois o investimento nos programas de proteção e prevenção estarão plenamente justificados, dependendo de sua influência nos resultados da empresa.

Desta forma, através da divisão da matriz em quatro quadrantes, podemos avaliar o nível de vulnerabilidade, sua influência nos processos críticos da empresa. Nestes quadrantes, que podem ser denominados de quadrantes estratégicos, os riscos terão os seguintes tratamentos:

- Os riscos existentes no quadrante I são aquelas que têm alta probabilidade de ocorrência e poderão resultar em impacto severo, caso ocorram. Exigem a implantação imediata das estratégias de proteção e prevenção, ou seja, atenção imediata.
- No quadrante II, localizam-se ameaças que poderão ser muito danosas à empresa, porém com menos probabilidade de ocorrer. Devem ser monitoradas de forma rotineira e sistemática.
- No quadrante III, estão os riscos com alta probabilidade de ocorrência, mas que causam pouco dano à empresa. Estas ameaças devem possuir respostas rápidas, que para isso devem estar planejadas e testadas em um plano de contingência.

- No quarto IV, a baixa probabilidade e o pequeno impacto representam pequenos problemas e prejuízos, devendo ser somente gerenciado e administrado no caso de sua ocorrência.

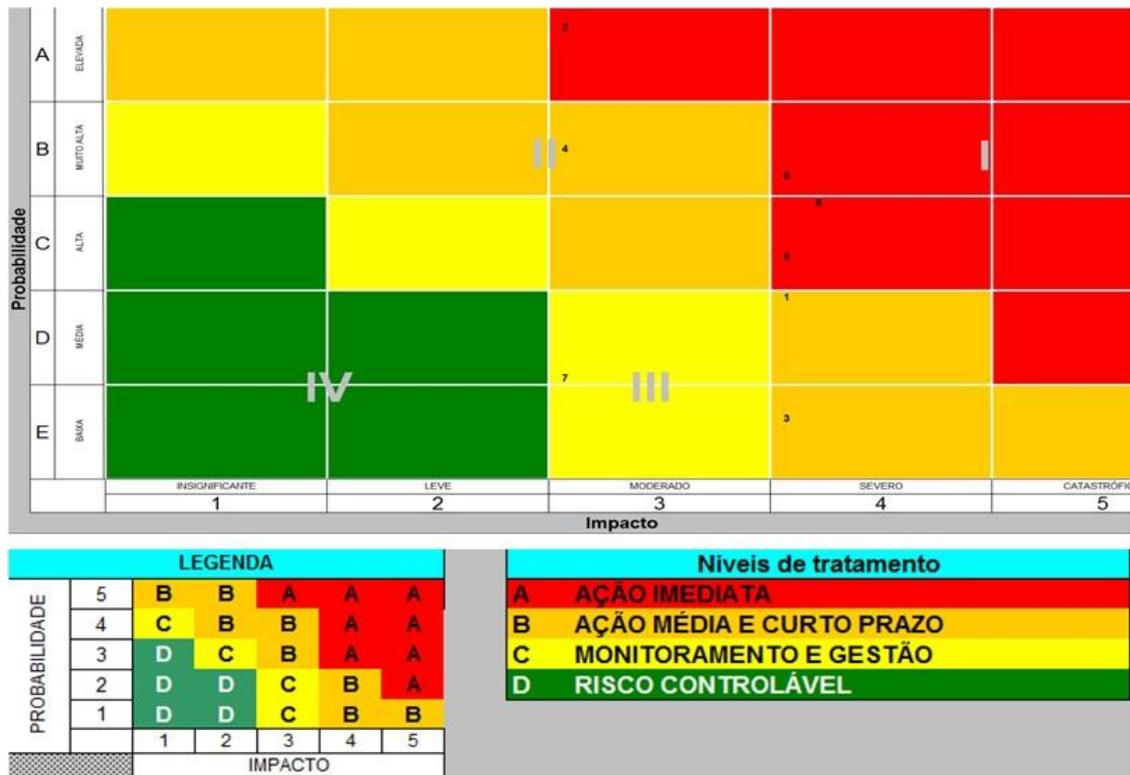


Figura 14: Modelo de Matriz de Vulnerabilidade com Riscos Inseridos e seu Grau de Tratamento

3.4.9 Plano de Ação

O Plano de Ação determina com que recursos à empresa vai enfrentar e conseqüentemente mitigar seus riscos. Na verdade, a decisão nada mais é que o conjunto de ferramentas, integradas, que o gestor de riscos terá que empregar, tendo a visão macro da empresa.

As bases para a elaboração do plano de ação são as Matrizes de Vulnerabilidade, sabendo quais os fatores de riscos devem ser mitigados e a Matriz SWOT – FOFA para controlar as variáveis em ordem de prioridade.

As ferramentas integradas são estudadas a luz do previsível e do imprevisível. Ajudam a formar as verdadeiras metas de redução de riscos. Ditam de forma direta os padrões, nos quais os recursos serão alocados, determinando, desta forma, a eficácia, em contraposição ao fato das tarefas individuais serem ou não realizadas. O gerenciamento do plano de ação é a administração pela eficiência.

Recursos

Os recursos têm por finalidade, com base no levantamento e análise de risco, propor as soluções possíveis, para mitigar a possibilidade dos riscos levantados virem a se concretizar.

Na realidade, os recursos irão dimensionar os meios técnicos, organizacionais e humanos, sempre com **foco** no usuário, que podem mitigar os riscos.

Os meios técnicos são divididos em ativos e passivos. Os meios ativos são aqueles que estão alicerçados na tecnologia e que reagem na identificação e detecção dos riscos.

Os meios passivos são estáticos, são as barreiras físicas ou mecânicas que têm por finalidade impedir, dissuadir e dificultar a concretização dos mesmos.

Os recursos estratégicos darão uma visão macro do quanto estes podem fazer frente aos riscos, projetando sua eficácia. Estes podem ser divididos em três grupos:

Meios Humanos

Podem ser enquadrados como o pessoal encarregado de cuidar de determinados processos, tanto preventivamente como contingencialmente com qualificação e formação necessária.

Meios Técnicos

Surgem em apoio aos meios humanos e têm como finalidade precípua realizar a detecção e a intervenção nos eventos.

Meios Organizacionais

Os procedimentos e normas padronizados e formalizados têm como meta coordenar e integrar os meios técnicos e humanos.

As soluções, além de sugerir os recursos, estabelece os objetivos qualitativos de cada solução. Os objetivos podem ser descritos:

* **Detectar o risco:** significa identificá-lo antes que o evento concretize-se, ou seja, basicamente projetar um sistema que atue preventivamente.

* **Inibir – Dissuadir o Agente Agressor:** o agressor sente-se psicologicamente impedido de tentar agredir o sistema e/ou processo, pois, a utilização dos variados processos, provoca sua desistência.

* **Impedir a Agressão:** através da implantação de barreiras, sejam elas físicas, eletrônicas, ou organizacionais, o agressor não cumpre sua finalidade, sendo detectado e desistindo da agressão.

* **Retardar a Agressão:** quando se implanta uma série de barreiras, com o objetivo de o agressor deixar rastros e ou trilhas, para que desta forma haja condições da gerência de riscos reagir à contingência.

* **Responder a Agressão:** a resposta pode ser tanto a humana, como a vinda da força de reação para combater a contingência, quanto eletrônica, como o fechamento de portas, elevadores, dutos de ar condicionado, entre outros. Com qualquer meio, o importante é que a agressão tenha uma resposta efetiva.

É imperativo que a solução tenha uma integração efetiva com os variados departamentos da empresa. Podemos citar como exemplo, a integração da segurança empresarial com a engenharia e arquitetura. O ideal seria que os departamentos de segurança, juntamente com o de engenharia e arquitetura, elaborassem uma pauta comum, visando levantar os objetivos da **Solução Estratégica** e quais os requisitos necessários. Esta atuação conjunta impedirá que a edificação ou a empresa fiquem "engessadas" ou que sua rotina operacional fique comprometida.

A solução estratégica terá que combinar, de forma totalmente integrada, também os seguintes elementos:

- a) Tecnológicos
- b) Arquitetônicos
- c) Operacionais

A solução estratégica fará a integração dos variados subsistemas e processos, combinando a tecnologia, a arquitetura do sistema e a área operacional da empresa.

A integração efetiva destes elementos gerará um sistema preventivo, com rápida resposta às ameaças do ambiente.

Por esta razão, é ideal a montagem de uma equipe multidisciplinar para a formatação do desenho final do sistema preventivo. A interação é fundamental para que não se prejudique o desempenho da empresa.

O Plano de Ação pode ser elaborado utilizando-se a técnica das perguntas: 5W e 2 H.

WHAT	WHO	WHEN	WHERE	WHY	HOW	HOW MUCH
O QUE ?	QUEM ?	QUANDO ?	ONDE ?	POR QUE ?	COMO ?	QUANTO CUSTA ?

Figura 15: Plano de Ação

É uma técnica empregada no mundo empresarial com muita eficácia, pois para controle exige apenas um acompanhamento visual.

As perguntas detalhadas são:

- **What = O que fazer?**

Nesta pergunta respondemos quais são as variáveis que iremos tratar, quais sistemas integrados iremos implantar.

- **Who = Quem fazer?**

Nesta pergunta respondemos quem é o responsável, podendo ser uma pessoa, grupo de pessoas e ou um departamento.

- **When = Quando?**

Nesta pergunta respondemos o horizonte temporal que deveremos implantar cada variável e ou sistema.

- **Where = Onde?**

Nesta pergunta respondemos quais são os departamentos e locais da empresa que os sistemas serão implantados.

- **Why = Por que?**

Nesta pergunta respondemos quais são os perigos que estamos mitigando, tendo em vista

a implantação das variáveis. A pergunta pode suprir mais de um perigo, fazendo desta forma a otimização da ação.

- How = Como?

Nesta pergunta respondemos de que forma poderemos implantar o sistema. Pode ser em fases ou de uma única vez.

- How much = Quanto custa?

Esta pergunta, para os gestores, é a mais importante. Dará a projeção de investimento por sistema e variável a ser implantado. É recomendável que também nesta pergunta tenhamos a opção de investimento, se será a vista, a prazo ou se a empresa vai optar em realizar um aluguel.

4. DIAGNÓSTICO ATUAL DE SEGURANÇA

Analisamos a condição de segurança do Parque Tenente Brigadeiro Faria Lima, frente aos riscos identificados, observando suas características e ambientação.

4.1. Meios Técnicos Ativos

Não encontramos meios técnicos ativos de segurança no Parque Tenente Brigadeiro Faria Lima, ou seja, sensores internos de presença, monitoramento de CFTV, alarme perimetral entre outros.

4.1.2 Meios Técnicos Passivos

Observamos que, no Parque Tenente Brigadeiro Faria Lima, a condição do perímetro é muito boa. Do ponto de vista de segurança, não há o que ser melhorado.



Figura 20. Imagens do Perímetro Lateral direito com relação ao acesso principal



Figura 21: Trilha interna do Parque

Existem dois portões de acesso no parque. Os dois são portões sociais, mantidos abertos durante o período diurno. Estão em bom estado de conservação, não necessitando melhorias do ponto de vista da segurança.



Figura 22: Acessos Principal do Parque

O sistema de iluminação do Parque necessita de melhorias. Existem lâmpadas queimadas e locais onde se carece de iluminação.



Figura 22: Poste de iluminação do Parque

Há rondas pela equipe de segurança. Elas deverão ser mantidas, porém melhoradas na questão do controle efetivo e do roteiro a ser executado.

4.3. Meios Organizacionais

Verificamos que existem atividades da equipe de vigilância realizada, mas não há um caderno de normas e procedimentos voltados para a realização da mitigação dos riscos levantados.

4.4. Ambiente Interno

Com conceito de porta aberta, o parque recebe os usuários para caminhadas, piqueniques, exercícios físicos entre outras atividades. Há uma trilha existente e esta deve ser melhor vigiada. Os acessos se dão pela Rua Soldado Antonio Bento Abreu e pela Avenida Amadeu Poli. O local também conta com campo de futebol onde são realizadas escolinhas nos horários de meio de semana e com futebol de várzea aos finais de semana. Conta também com uma pequena churrasqueira ao lado do campo, onde são realizados churrascos com consumo de bebidas alcoólicas. Verificamos também que, há local específico de consumo de entorpecentes nas proximidades do campo, o que causa uma sensação de insegurança nos frequentadores.





Figuras 23 e 24: Imagens das áreas Comuns de vivência do Parque





Figuras 25 a 30: Áreas Comuns do Parque



Figuras 31 a 34: Áreas Comuns do Parque

Há clara demonstração de interesse pelos frequentadores, por conta de tantas atividades, porém há também a manifestação de insegurança, que necessita de melhorias. Procedimentos da vigilância, aliado a monitoramento de imagens, iluminação adequada e rondas efetivas, além de apoio de órgãos públicos serão fundamentais para que os usuários retomam a imagem de se sentirem seguros.

4.5. Rh de Segurança

O quadro atual de vigilância conta com 2 postos de vigilância 24 horas. Não há treinamento da equipe de vigilância do local para conhecimento e identificação dos riscos existentes.

4.6. Ambiente Externo

O Parque Tenente Brigadeiro Faria Lima está localizado em bairro misto entre comércios, industrias e residências. Há também comunidades carentes no entorno tais como a Funerária por exemplo. Dados estatísticos demonstram a quantidade de eventos de criminalidade onde, se verifica que os riscos atrelados ao arque, são costumeiros no bairro onde está localizado. (Fonte SSP-SP). Dados estatísticos da região do Parque novo Mundo, 90 DP.

2019

Natureza	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
HOMICÍDIO DOLOSO (2)	2	2	0	0	2	2	1	1	3	1	2	2	18
Nº DE VÍTIMAS EM HOMICÍDIO DOLOSO (3)	2	2	0	0	2	2	1	1	3	1	2	2	18
HOMICÍDIO DOLOSO POR ACIDENTE DE TRÂNSITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nº DE VÍTIMAS EM HOMICÍDIO DOLOSO POR ACIDENTE DE TRÂNSITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
HOMICÍDIO CULPOSO POR ACIDENTE DE TRÂNSITO	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2	0	0	4
HOMICÍDIO CULPOSO OUTROS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TENTATIVA DE HOMICÍDIO	1	1	1	0	2	3	0	0	0	0	1	0	9
LESÃO CORPORAL SEGUIDA DE MORTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
LESÃO CORPORAL DOLOSA	14	8	14	15	12	13	9	9	12	16	10	5	137
LESÃO CORPORAL CULPOSA POR ACIDENTE DE TRÂNSITO	2	7	5	13	8	12	8	4	15	10	13	6	103
LESÃO CORPORAL CULPOSA - OUTRAS	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2
LATROCÍNIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nº DE VÍTIMAS EM LATROCÍNIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL DE ESTUPRO (4)	0	1	1	2	1	1	2	0	2	1	1	1	13
ESTUPRO	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
ESTUPRO DE VULNERÁVEL	0	1	1	1	1	1	2	0	2	1	0	1	11
TOTAL DE ROUBO - OUTROS (1)	71	54	98	70	90	124	78	64	79	101	83	75	987
ROUBO - OUTROS	63	43	85	66	81	120	71	63	74	94	80	69	909
ROUBO DE VEÍCULO	10	4	6	12	7	11	8	11	14	11	14	6	114
ROUBO A BANCO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ROUBO DE CARGA	8	11	13	4	9	4	7	1	5	7	3	6	78
FURTO - OUTROS	65	53	96	81	99	77	75	81	74	79	79	49	908
FURTO DE VEÍCULO	24	18	20	29	20	22	39	29	25	25	25	15	291

Figura 35: Dados Estatísticos do 90 DP – Parque Novo Mundo

Estatísticas de Criminalidade da Região do Parque tenente Brigadeiro Faria Lima.

Observa-se que, na região, há maior incidência de delitos fica por conta de roubos e furtos, seguidos de lesão corporal dolosa.

5. ANÁLISE DE RISCOS ESTRATÉGICA

5.1 Identificação dos Riscos

Para o desenvolvimento do processo, foi realizada uma análise, onde, dado a condição situacional atual alinhando-se aos movimentos do ambiente externo, ambiência, localidade, dados estatísticos de criminalidade, foram identificados **PRELIMINARMENTE**, a identificação dos seguintes riscos.

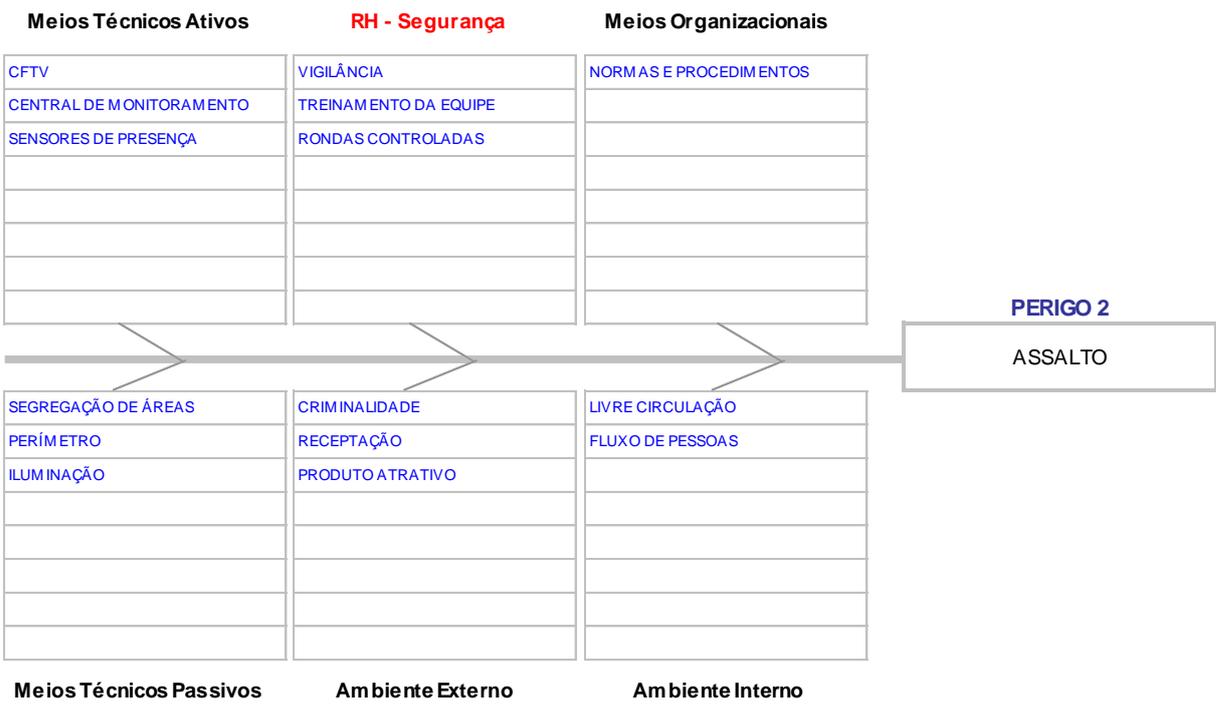
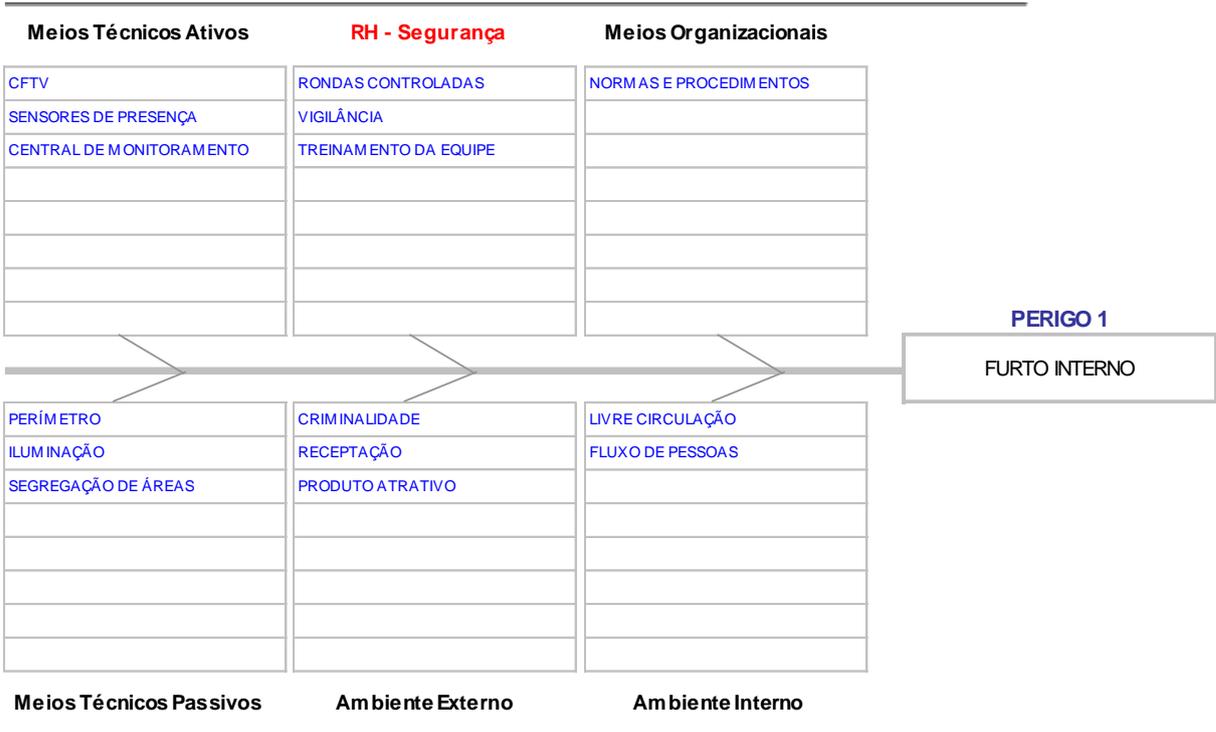
1	FURTO INTERNO
2	ASSALTO
3	CONSUMO DE ENTORPECENTES
4	TRÁFICO DE DROGAS
5	SABOTAGEM
6	INCÊNDIO
7	DESINTELIGÊNCIA
8	RESPONSABILIDADE CIVIL
9	SUICÍDIO
10	FEMINICÍDIO/HOMICÍDIO
11	ESTUPRO
12	AMEAÇA DE BOMBA
13	OCORRÊNCIAS MÉDICAS
14	ATAQUE A ANIMAS
15	BLACK OUT
16	QUEDA DE ÁRVORES
17	PROTESTOS-MANIFESTAÇÕES
18	FALTA DE ÁGUA
19	DESCARGAS ELÉTRICAS
20	ATENTADO AO PUDOR
21	VANDALISMO
22	IMAGEM

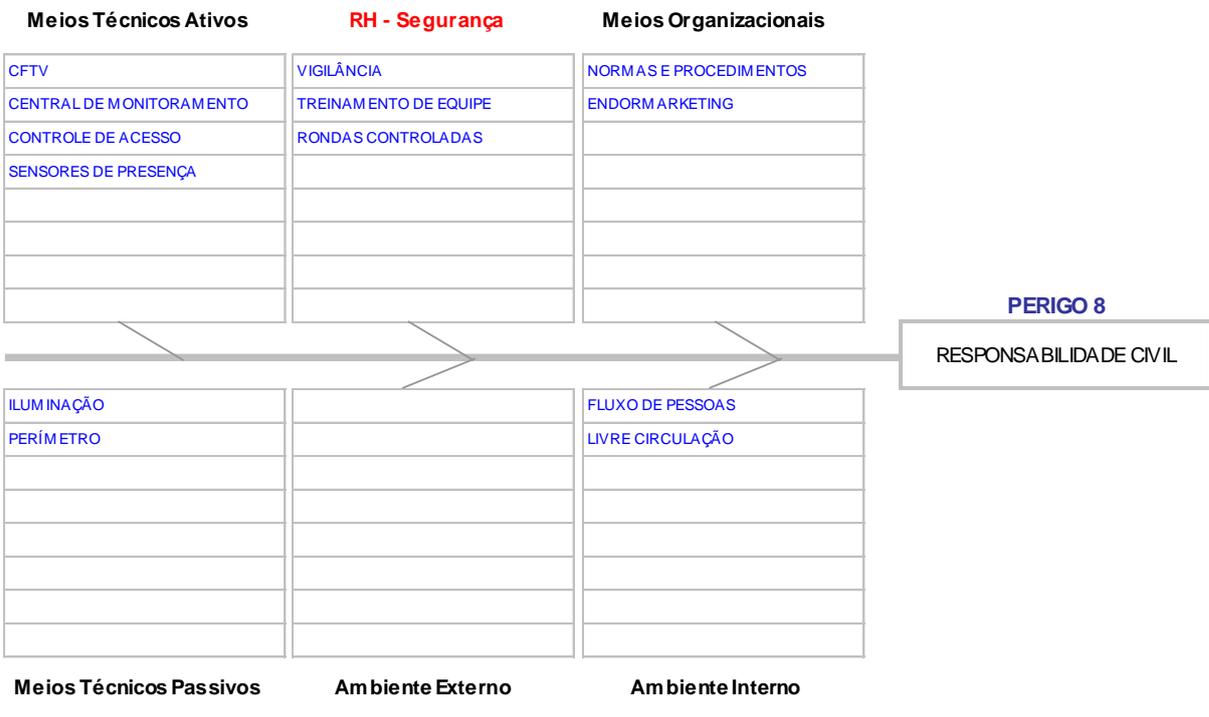
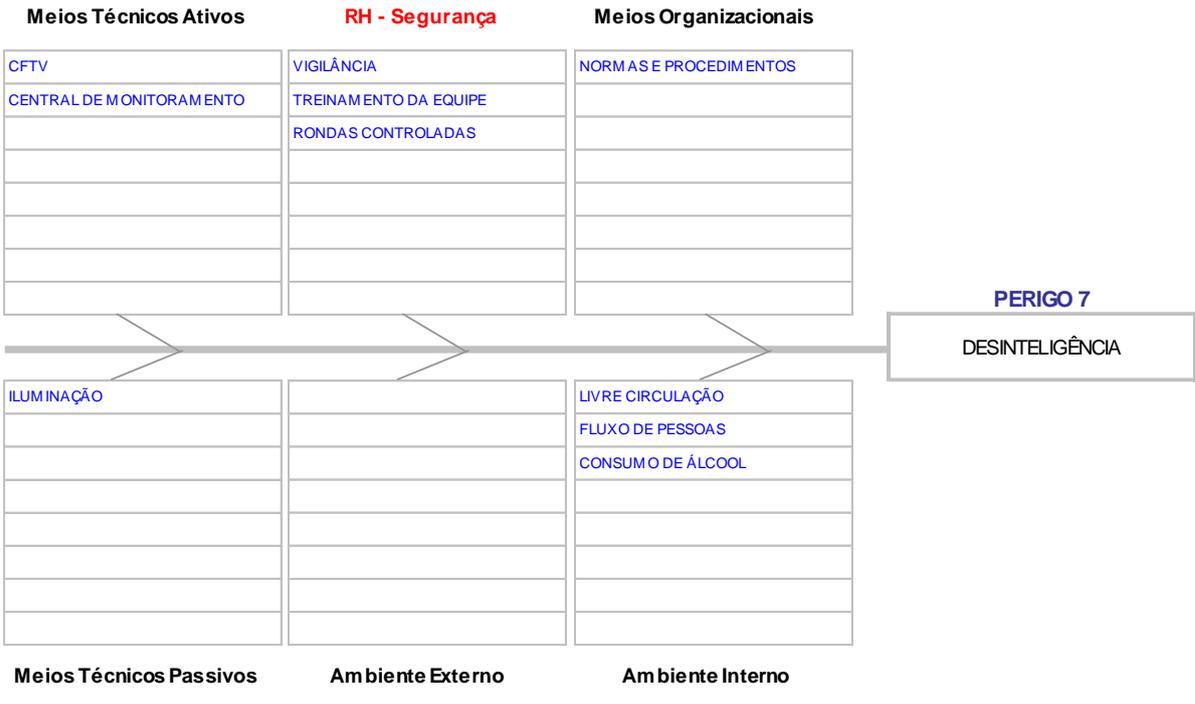
Figura 36: Riscos Indentificados

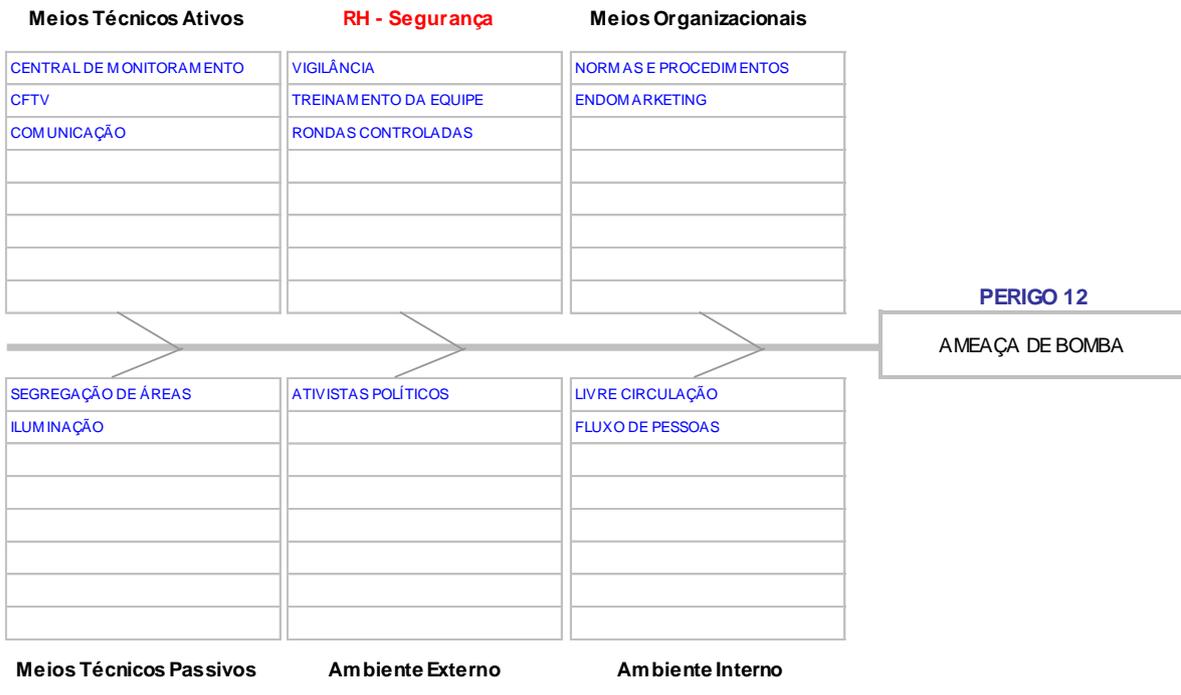
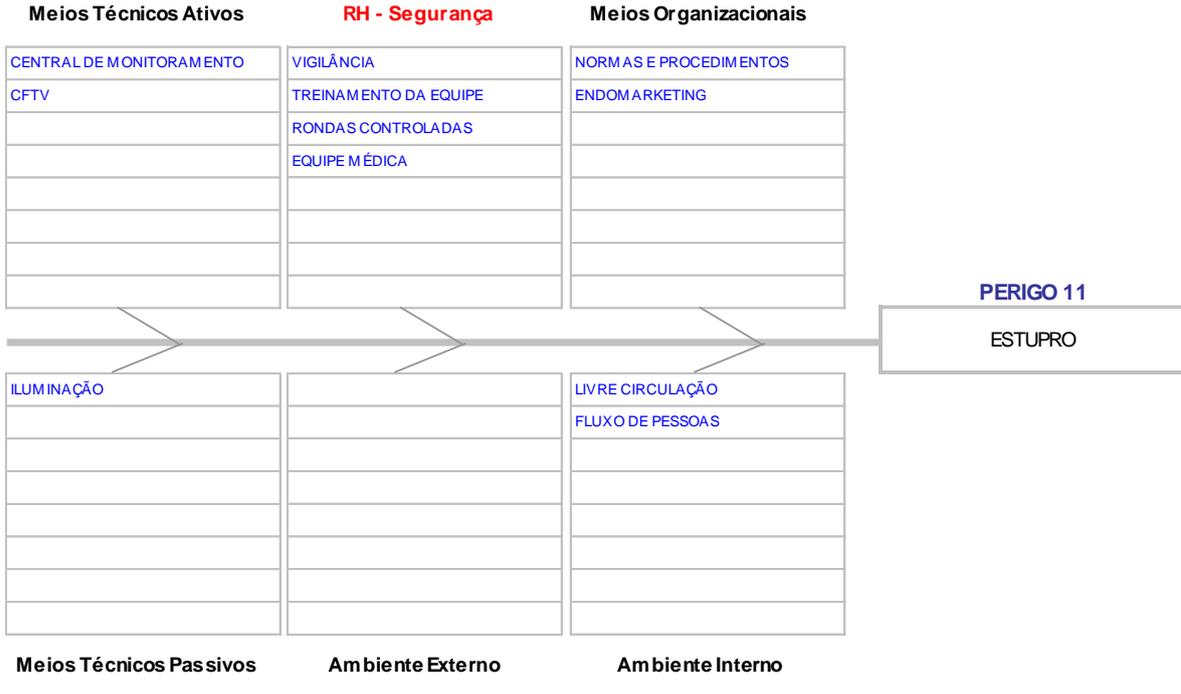
5.2 Diagrama de Causa e Efeito (Ishikawa)

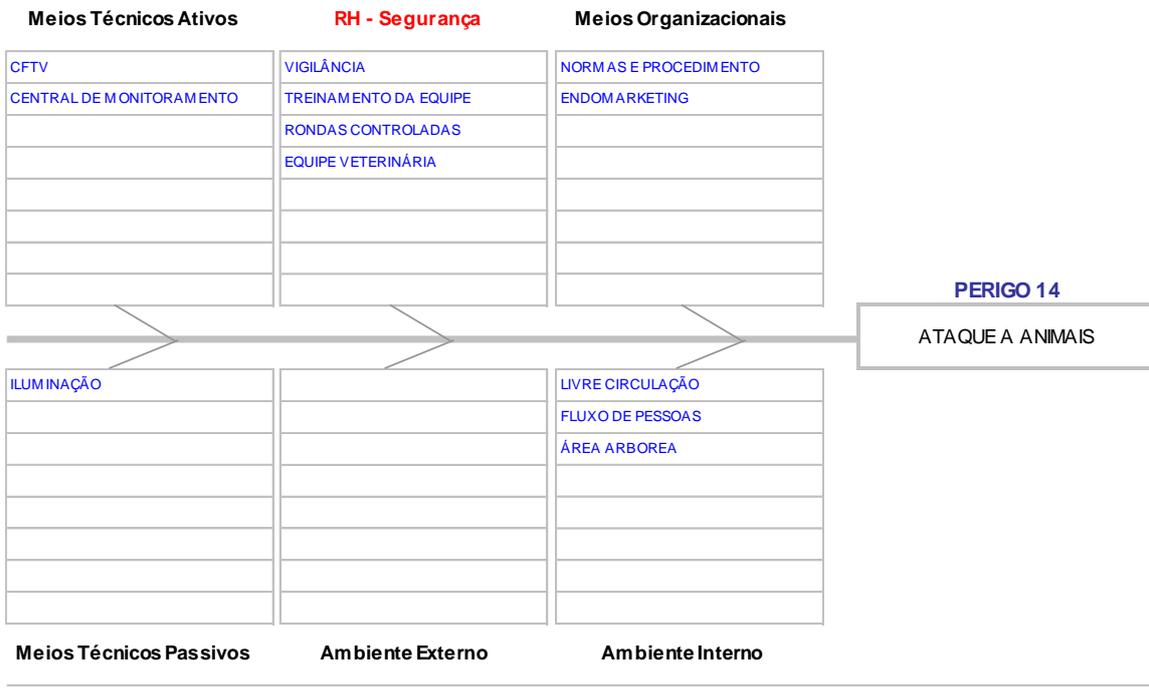
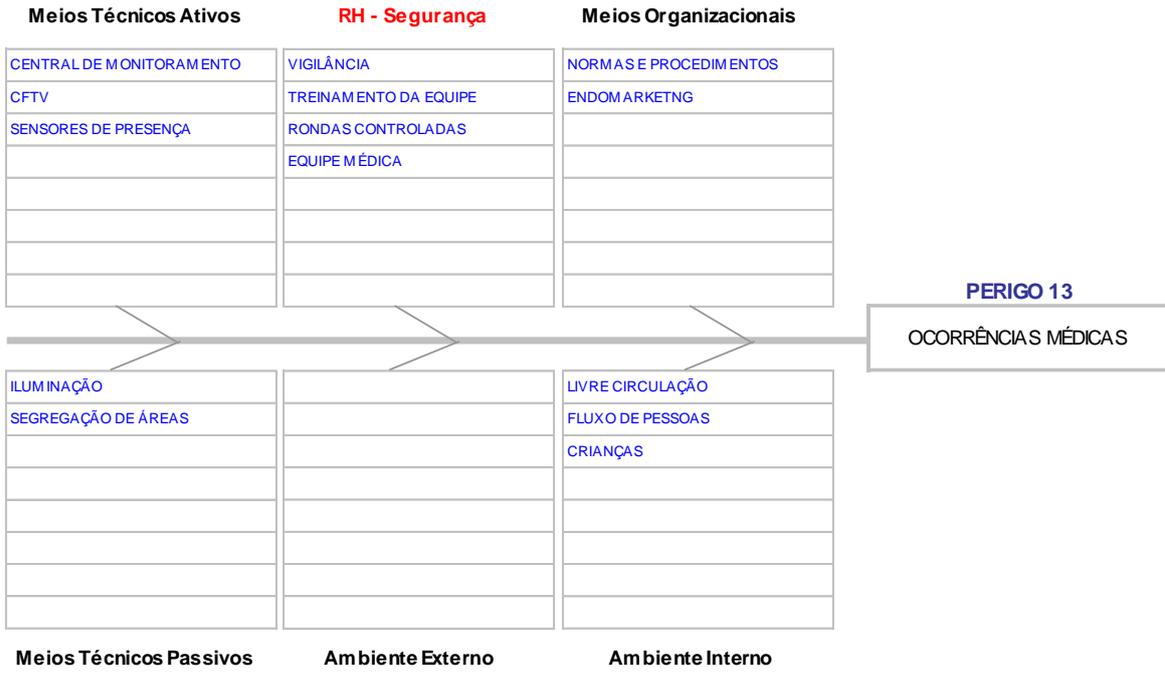
Neste item, serão identificados os fatores de riscos, ou seja, os agentes facilitadores para a concretização do risco.

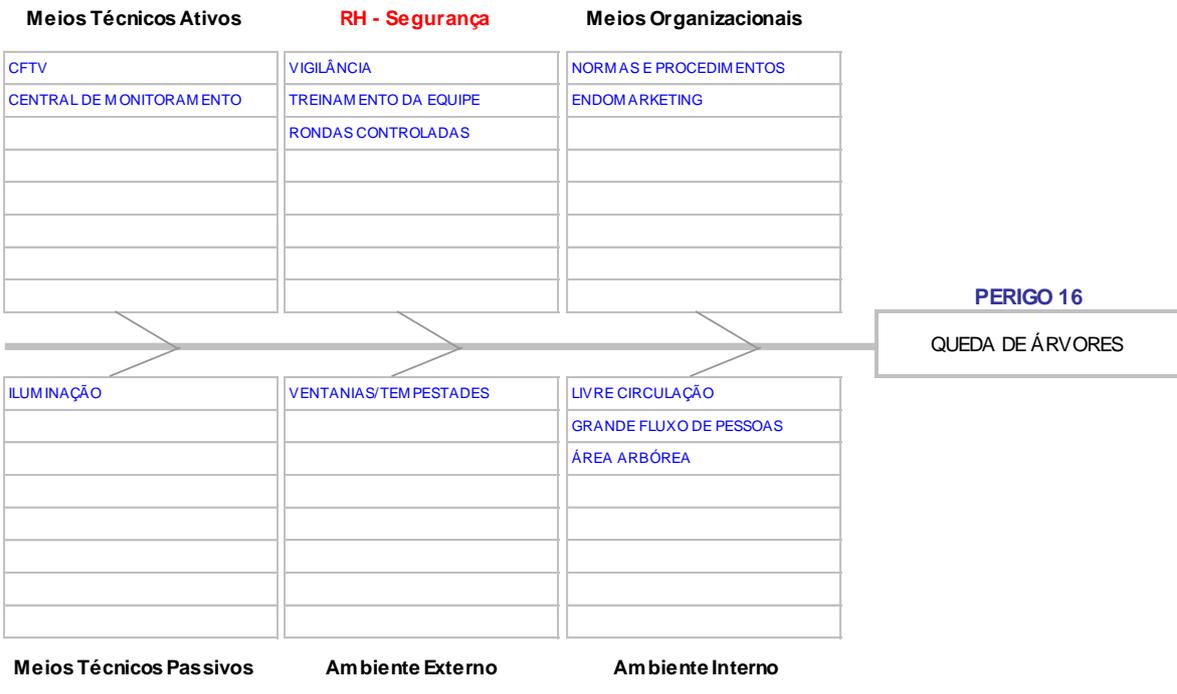
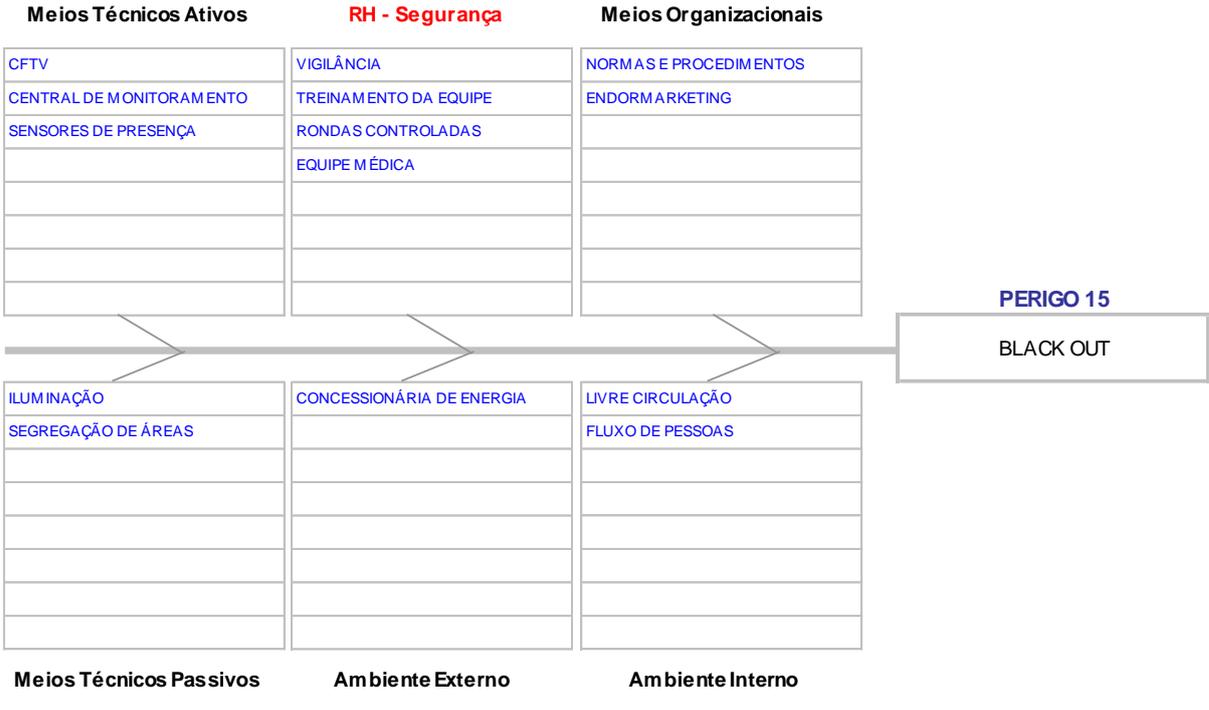
Este diagrama, separado em seis itens (Meios Técnicos Ativo e Passivo, Rh de Segurança, Meios organizacionais, Ambientes Externo e Interno) compõem as fraquezas e ameaças a serem tratadas e monitoradas.

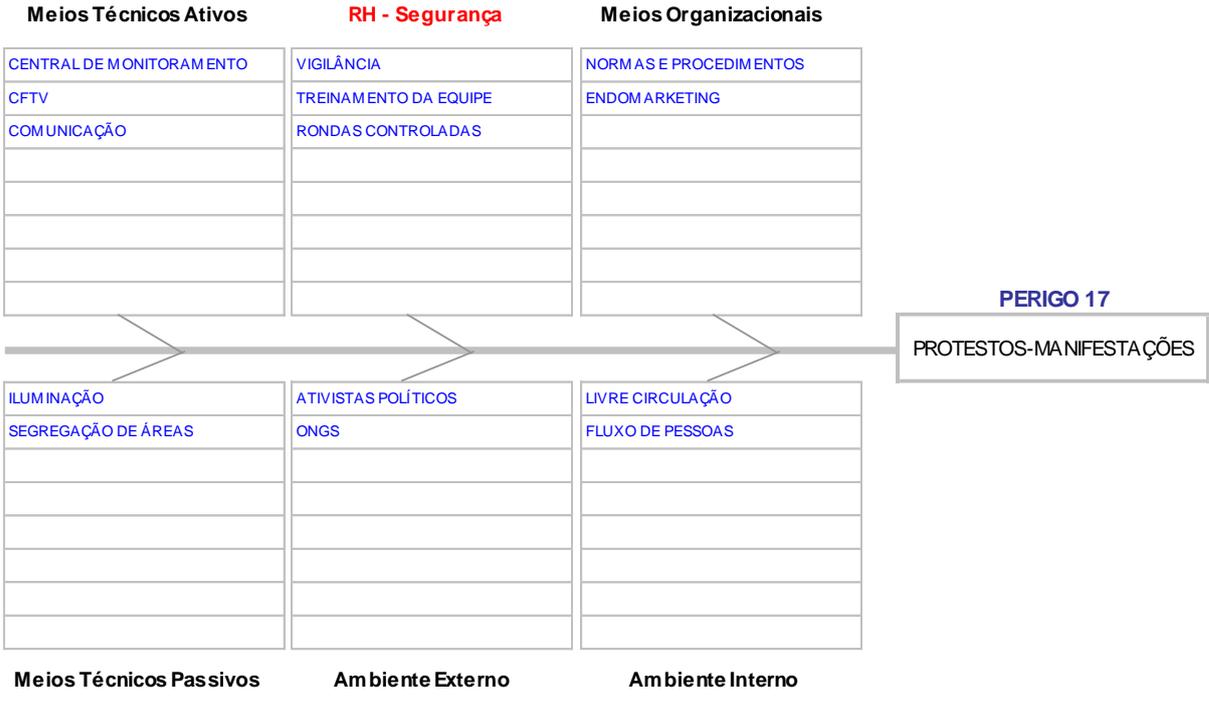


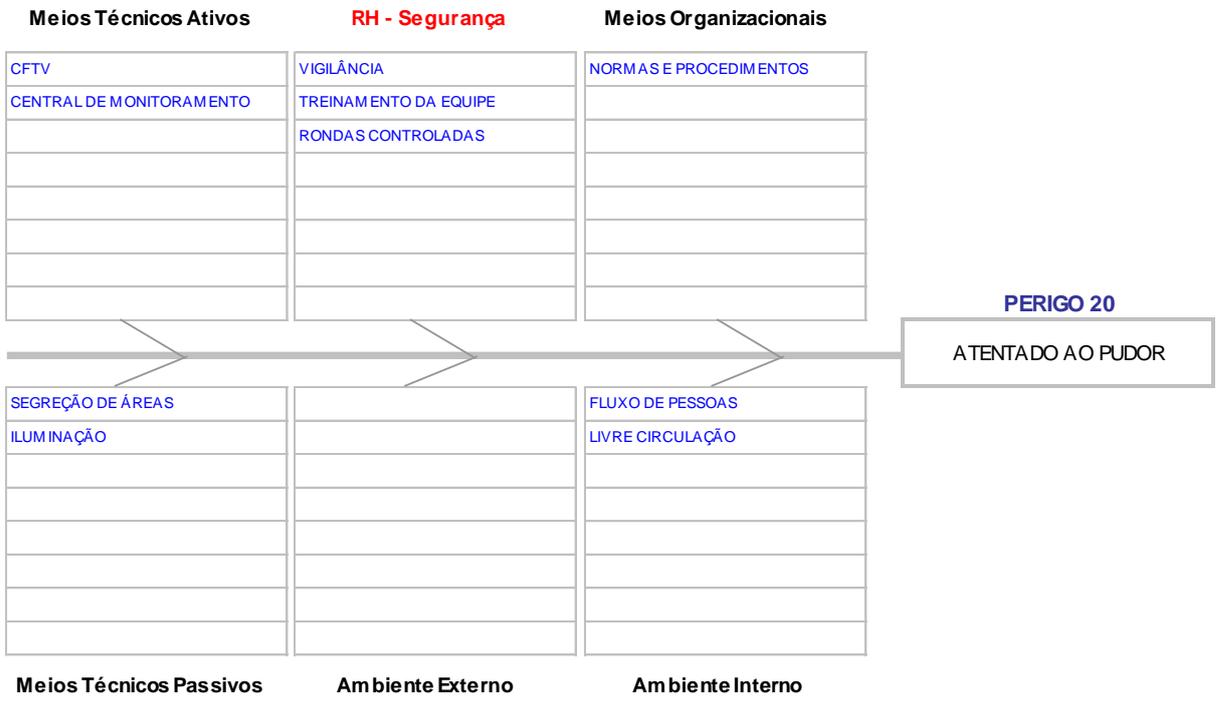
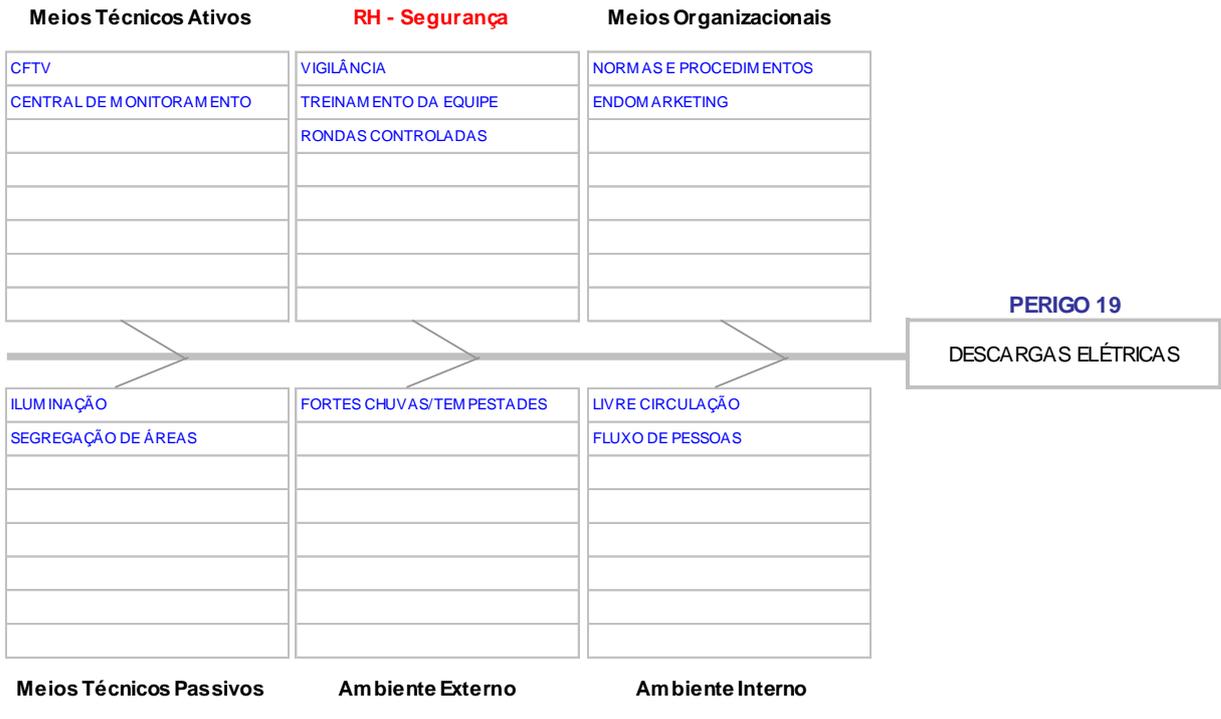


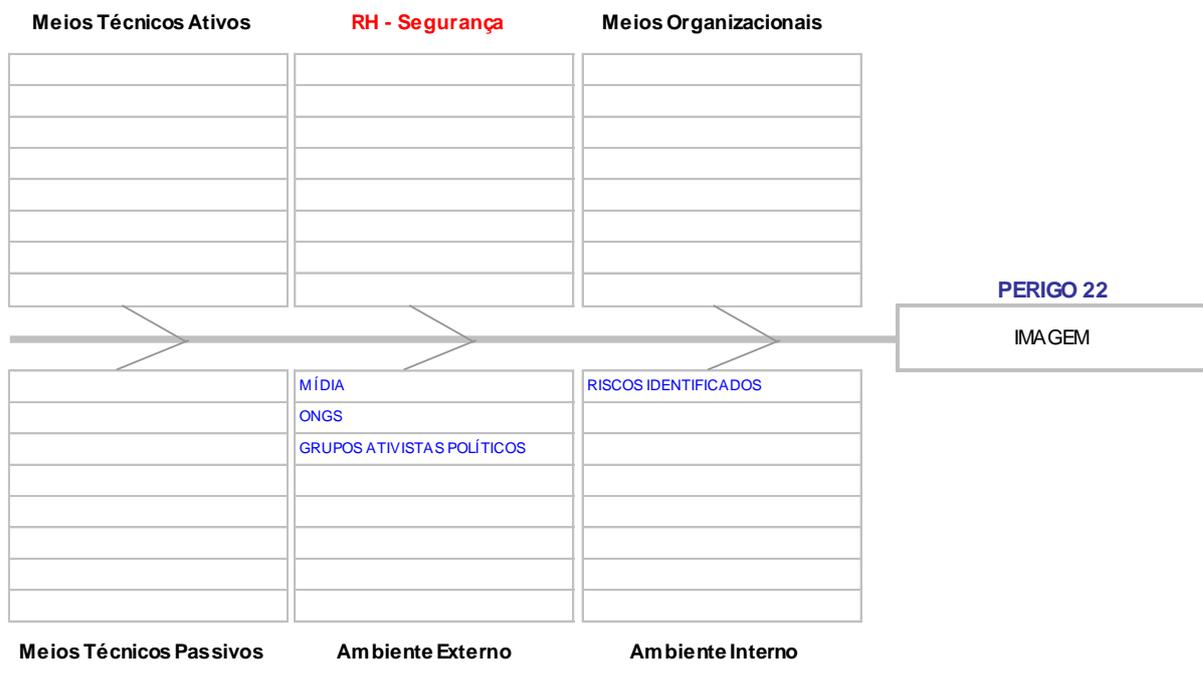












Figuras 37 a 58: Diagramas de Ishikawa

5.3 Matriz Swot - Fofa

MATRIZ SWOT														
FORÇA					OPORTUNIDADE									
ID	ÍTEM	Magnitude	Importância	TOTAL	ID	ÍTEM	Magnitude	Importância	TOTAL	ID	ÍTEM	Magnitude	Importância	TOTAL
1	VIGILÂNCIA	1	3	3	1					2				
2	PERIMETRO	1	3	3	2					3				
3	ILUMINAÇÃO	1	3	3	3					4				
4					4					5				
5					5					6				
6					6					7				
7					7					8				
8					8					9				
9					9					10				
10					10					11				
11					11					12				
12					12									
FRAQUEZAS E AMEAÇAS														
FRAQUEZA					AMEAÇA									
ID	ÍTEM	Magnitude	Importância	TOTAL	ID	ÍTEM	Magnitude	Importância	TOTAL	ID	ÍTEM	Magnitude	Importância	TOTAL
1	ÁREA ARBOREA	-2	3	-6	1	ATIVISTAS POLÍTICOS	1	3	3	14				
2	CENTRAL DE MONITORAMENTO	-3	3	-9	2	CONCESSIONÁRIA DE ÁGUA	1	3	3	15				
3	CFTV	-3	3	-9	3	CONCESSIONÁRIA DE ENERGIA	1	3	3	16				
4	COMUNICAÇÃO	-1	3	-3	4	CRIMINALIDADE	2	3	6	17				
5	CONSUMO DE ALCOOL	-1	3	-3	5	FORTES CHUVAS/TEMPESTADES	1	3	3	18				
6	CONTROLE DE ACESSO	-2	3	-6	6	ONGS	2	3	6	19				
7	CRIANÇAS	-1	3	-3	7	PRODUTO ATRATIVO	2	3	6	20				
8	DETECTORES	-1	3	-3	8	RECEPTAÇÃO	2	3	6	21				
9	ENDOMARKETING	-2	3	-6	9	VENTANIAS/TEMPESTADES	1	3	3	22				
10	EQUIPE DE VIGILÂNCIA	-3	3	-9	10					23				
11	EQUIPE MÉDICA	-1	3	-3	11					24				
12	EQUIPE VETERINÁRIA	-1	1	-1	12									
13	FLUXO DE PESSOAS	-3	3	-9	13									
14	EXTINTORES	-1	3	-3	14									
15	HIDRANTES	-1	3	-3	15									
16	ILUMINAÇÃO	-3	3	-9	16									
17	LIVRE CIRCULAÇÃO	-3	3	-9	17									
18	NORMAS E PROCEDIMENTOS	-3	3	-9	18									
19	PERIMETRO	-3	3	-9	19									
20	RONDAS CONTROLADAS	-3	2	-6	20									
21	SEGREGAÇÃO DE ÁREAS	-2	2	-4	21									
22	SENSORES DE PRESENÇA	-2	2	-4	22									
23	TREINAMENTO DA EQUIPE	-3	3	-9	23									
24	VIGILÂNCIA	-3	3	-9	24									

Figura 59 Matriz Swot - Fofa do Plano Operacional de Segurança

Como se vê na Matriz Swot, o valor de pontos negativos é de 194 pontos contra 9 pontos positivos. Mesmo com este quadro negativo, verificamos que, dos 194 pontos negativos, 80% deles, são fraquezas, ou seja, depende apenas da Gestão do Parque para revertê-los em forças, após o tratamento dos fatores facilitadores identificados nos Ishikawas.

Quanto ao ambiente externo, onde não temos atuação, deve-se realizar monitoramento das ameaças e interagir com órgãos e apoios externos para minimizar seus impactos em caso de ocorrências.

5.4 Análise de Riscos (Probabilidade e Impacto)

ANÁLISE DE RISCOS																	
RELEVÂNCIA DE IMPACTO																	
Diagrama	Sect	Impacto Cruzado	Matriz	Plano de Ação	Menu	Imprimir	CP	CLASSIFICAÇÃO GRAN PROBABILIDADE	PROBABILIDADE DE ACONTECER	RELEVÂNCIA DE IMPACTO					Média Posderada do Impacto	Nível de impacto	
										Imagem	Financeiro	Legislação	Operacional	NOTA			
PERIGOS	FATOR DE PERIGO							CP	CLASSIFICAÇÃO GRAN PROBABILIDADE	PROBABILIDADE DE ACONTECER	4	3	2	2	11	Média Posderada do Impacto	Nível de impacto
	AI	AE	BE	BB	MB	HTA	HTP										
1																	
2																	
3																	
4																	
5																	
6																	
7																	
8																	
9																	
10																	
11																	
12																	
13																	
14																	
15																	
16																	
17																	
18																	
19																	
20																	
21																	
22																	

Figura 60: Análise de Riscos Estratégica do Plano Operacional de Segurança

Pela análise, observamos que os riscos de (furto interno, consumo e tráfico de entorpecentes e responsabilidade civil) tem probabilidade muito alta de virem a ocorrer, dado a condição atual de segurança do Parque.

Posteriormente, com probabilidade alta, vem o risco de imagem. Este, decorrente de todos os outros levantados no processo.

5.5. Matriz de Vulnerabilidade

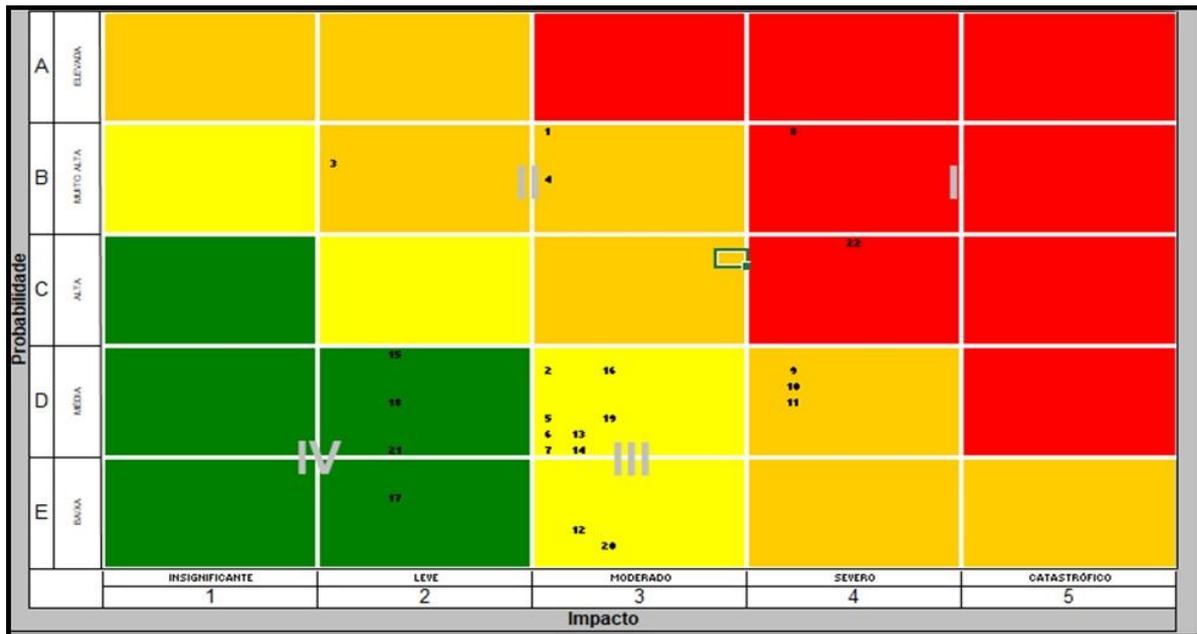


Figura 61: Matriz de Vulnerabilidade do Plano Operacional de Segurança

1	FURTO INTERNO
2	ASSALTO
3	CONSUMO DE ENTORPECENTES
4	TRÁFICO DE DROGAS
5	SABOTAGEM
6	INCÊNDIO
7	DESINTELIGÊNCIA
8	RESPONSABILIDADE CIVIL
9	SUICÍDIO
10	FEMINICÍDIO/HOMICÍDIO
11	ESTUPRO
12	AMEAÇA DE BOMBA
13	OCORRÊNCIAS MÉDICAS
14	ATAQUE A ANIMAIS
15	BLACK OUT
16	QUEDA DE ÁRVORES
17	PROTESTOS-MANIFESTAÇÕES
18	FALTA DE ÁGUA
19	DESCARGAS ELÉTRICAS
20	ATENTADO AO PUDOR
21	VANDALISMO
22	IMAGEM

Figura 62: Riscos

6. DESCRIÇÃO DAS AÇÕES DO PLANO OPERACIONAL DE SEGURANÇA

O conceito de atuação para mitigação dos riscos identificados, é a integração do triângulo abaixo:

Dissuasão: é a implantação de sistemas integrados com objetivo de dissuadir psicologicamente os agressores, com base em sistemas ostensivos. Barreiras perimetrais, sistemas de sensores e alarmes e CFTV (Circuito Fechado de Tv e Vídeo_ nas áreas estratégicas (valor agregado, conhecimento tecnológico e intelectual, áreas de comunicação, áreas de suporte às operações, entre outras.

Detecção: através de sistemas eletrônicos, as identificações de situações críticas poderão ser monitoradas e até evitadas. As ferramentas otimizarão o suporte aos recursos humanos.

Reação: é a resposta pronta e efetiva ao risco. A rapidez da resposta ditará o nível de operacionalidade dos sistemas implantados. O meio técnico ativo – eletrônicos, meios de transmissão e os recursos humanos são peças chaves neste tópico.

6.1. Central Integrada de Comando e Controle - CICC

A Central Integrada de Comando e Controle deverá atuar em conjunto com a Vigilância Patrimonial, gerando dados e indicadores para determinar, através dos seus sistemas, as melhores estratégias operacionais.

A estrutura física da Central Integrada de Comando e Controle deverá dividida entre Sala de Comando e Controle e Sala de Crise.

A Sala de Comando e Controle deverá ser implantada na URBIA PARQUES, numa sala que contenha no mínimo 25 m² (vinte e cinco metros quadrados), estrutura em alvenaria e banheiro anexado.

O acesso a Sala de Comando e Controle deverá ser controlado por biometria ou cartão RFID (Identificação por rádio frequência)

Deverá ser implantado na sala de comando e controle: *videowall*, estações de monitoramento para vigilantes e profissionais da URBIA, aparelhos telefônicos e de radiocomunicação, servidor, *storage*, gravadores, etc.

A Sala de Crise deverá ser implantada no escritório URBIA ao lado da Sala de Comando e Controle, e deve conter no mínimo 205 m² (vinte metros quadrados).

Deverá ser implantado na sala de crise: tela para replicação de informações da Sala de Comando e Controle, estação de monitoramento auxiliar, telefones, Aparelhos de Radiocomunicação, mesa de reunião, etc.

Exemplo de como deverá ser a Central Integrada de Comando e Controle – CICC:



Figura 63: Modelo de CICC (Centro Integrado de Comando e Controle).

A CICC deverá, além dos sistemas primários para o monitoramento de câmeras e alarmes, possuir softwares de inteligência e integração para armazenamento e estudo dos dados para aprimorar segurança dos parques sob a gestão URBIA.

Os *softwares* que deverão integrar a CICC são:

6.1.1. Software de Alarme

O *software* de monitoramento de alarme deverá, no momento do recebimento da ocorrência gerada por um sensor ou botoeira, se integrar a equipe da vigilância patrimonial através de App disponível no equipamento mobile onde o vigilante terá acesso completo aos dados da ocorrência gerada e poderá interagir com a CICC através do sistema, enviando fotos do local de origem da ocorrência e armazenando, de forma segura, todos os dados da operação conjunta. Deverá, em caso de falha de equipamentos, possuir módulo de despacho para equipe técnica através de *app* mobile e possuir *app* mobile para gestão, com acesso a todos os dados de eventos, inputs dos operadores, ordem de serviços e câmeras do local. Deverá possuir completa ferramenta de relatórios e possibilidade de envio automático de relatórios.

6.1.2. Software VMS (VÍdeo Management System)

O *software* VMS além de captar, armazenar e distribuir as imagens das câmeras dos parques, deverá ser compatível com tecnologias de vídeo analítico. Deverá funcionar em plataforma cliente servidor e possuir métodos de alerta para os operadores da CICC, no caso de haver um atendimento condicional na análise de imagem das câmeras. O *software* deverá possuir app para acesso remoto as câmeras e deverá possuir módulo de direitos para os usuários e grupos.

6.1.3. Software de Vídeo Analítico

O *software* de vídeo analítico deverá possuir módulos de análise inteligente de vídeo que seja capaz de otimizar o trabalho do operador tornando mais eficiente. Deverá o sistema atuar em situações comportamentais programadas gerando informação e alerta em tempo real sem interferência do operador, as programações comportamentais deverão ser configuradas de acordo com:

- Fluxo e contagem de pessoas e/ou veículos
- Objetos abandonados e/ou retirados
- Direção/sentido de pessoas e veículos
- Aglomerações
- Barreiras virtuais

Deverá ser compatível com software VMS e com as câmeras dos parques.

6.1.4. Software de Vídeo Pós Processado

O sistema deverá ser capaz de reduzir o tempo de visualização de imagens gravadas aplicando filtros de objetos, manchas e fluxo sob demanda.

Os filtros deverão diferenciar objetos por:

- Cor
- Tamanho
- Velocidade
- Direção
- Permanência

- Pessoa
- Tipos de veículos

Deverá ser compatível com o software VMS e com as câmeras dos parques.

6.1.5. Software de Leitura de Placa de Veículos

O *software* de leitura de placa de veículos deverá atuar nas portarias de acessos aos campi, lendo a placa de todos os veículos que entram e saem dos parques. O *software* deverá permitir incluir no banco de dados qualquer informação que possa estar relacionada a uma placa reconhecida, exemplo:

- Carro fornecedores, autoridades, visitantes, terceiros e funcionários.

O *software* deverá emitir alertas identificando possíveis suspeitos, previamente cadastrados, no interior dos parques.

O *software* deverá ser capaz de integrar banco de dados externo, exemplo: DETRAN.

6.1.6. Software de Ocorrências

O *software* de ocorrências deverá integrar os frequentadores dos parques com a CICC, criando uma plataforma direta de comunicação automática e lançamento de ocorrências, agilizando a ação da segurança patrimonial. O acesso ao *software* deverá ser fácil e não armazenar dados no equipamento do usuário. Seu processamento deverá ser em nuvem e o usuário deverá conter prévio cadastro para uso.

Exemplo: Quando um visitante for vítima ou testemunhar algo de incomum, ele poderá acessar o sistema e registrar a ocorrência, de forma automática com auxílio de um *BOT*, que enviará para a CICC os dados lançados e a localização do usuário criador da ocorrência.

6.1.7. Software de Plataforma Integradora - PSIM

O *software* de plataforma integradora – PSIM, deverá atuar em toda e qualquer ocorrência gerada pelos sistemas de alarme, leitura de placa, vídeo analítico e sistema de ocorrências.

Deverá possuir *dashboard* com indicativos das ocorrências geradas e tempo médio de resolução.

Deverá possuir camadas para facilitar o acesso a informações de pontos de interesse, incidentes, câmeras, viaturas, etc.

O *software* de plataforma integradora deverá prover visão situacional da operação, correlacionando dados e centralizando informações de diversas fontes.

O *software* deverá possuir integração com o *twitter*, para identificar *twitters* dentro de um raio ou através de palavras chave, possibilitando gerar alertas para os operadores.

O *software* deverá permitir trabalhar com várias configurações de visualização, como se fossem áreas de trabalho separadas, permitindo separar as funções e recursos do sistema por operador.

6.1.8. Captação de Imagens

- As imagens são confidenciais e apenas serão disponibilizadas com expressa autorização da presidência da Urbia Parques.
- Solicitações de visualização, deverão ser realizadas através de e-mail enviado ao setor de segurança, que avaliará a solicitação.
- Quando de ocorrências, as apurações deverão ser realizada pelo setor de segurança, com prazo de 7 dias úteis para a entrega de relatório ao setor solicitante.

6.1.9. Back-Up das Imagens

O *back-up* das imagens do sistema de monitoramento deverá ser realizado rotineiramente no período de 24 horas por dia, 30 (trinta) dias por mês.

Portanto, teremos 30 dias armazenado em HD externo e mais 60 (sessenta dias) no gravador da operação. Desta forma, teremos 90 (noventa dias).

6.2. Cftv (Circuito Fechado de Tv e Vídeo)

Deverão conter sistemas de CFTV. Estes locais deverão ser monitorados ininterruptamente através de câmeras.

Áreas a serem monitoradas por câmeras e/ou controladas por sensores/alarmes

- Edificações,
- Áreas Comuns e de aglomeração,
- Banheiros,
- Almoxarifados,
- Acesso a Reservatórios de água,
- Acesso a Cabines Primárias,
- Central de Comunicação,

- T.I,
- STI,
- Escritórios,
- Lanchonetes,
- Acessos, Portarias
- Auditórios,
- Oficinas,
- Praças,
- Estacionamentos,
- Vias internas de circulação,
- Áreas de vivência,

Além disso, a vigilância deve contar com a **(CÂMERA JUNTO AO CORPO)**. A solução de câmeras junto ao corpo é, além de efetiva na garantia do cumprimento dos procedimentos operacionais padrão, cobertura para o vigilante na sua atuação operacional.

A câmera deverá possuir visão noturna, áudio de alta qualidade e autonomia para turno de 12 horas de trabalho em gravação contínua.

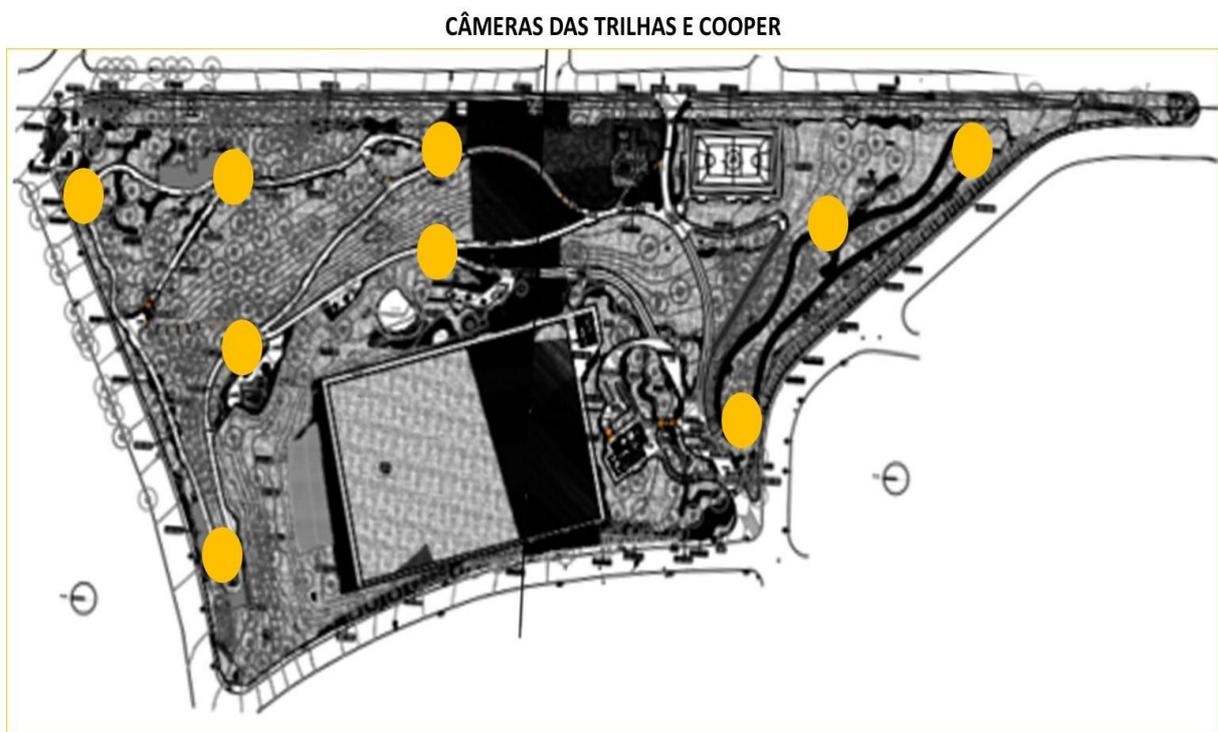
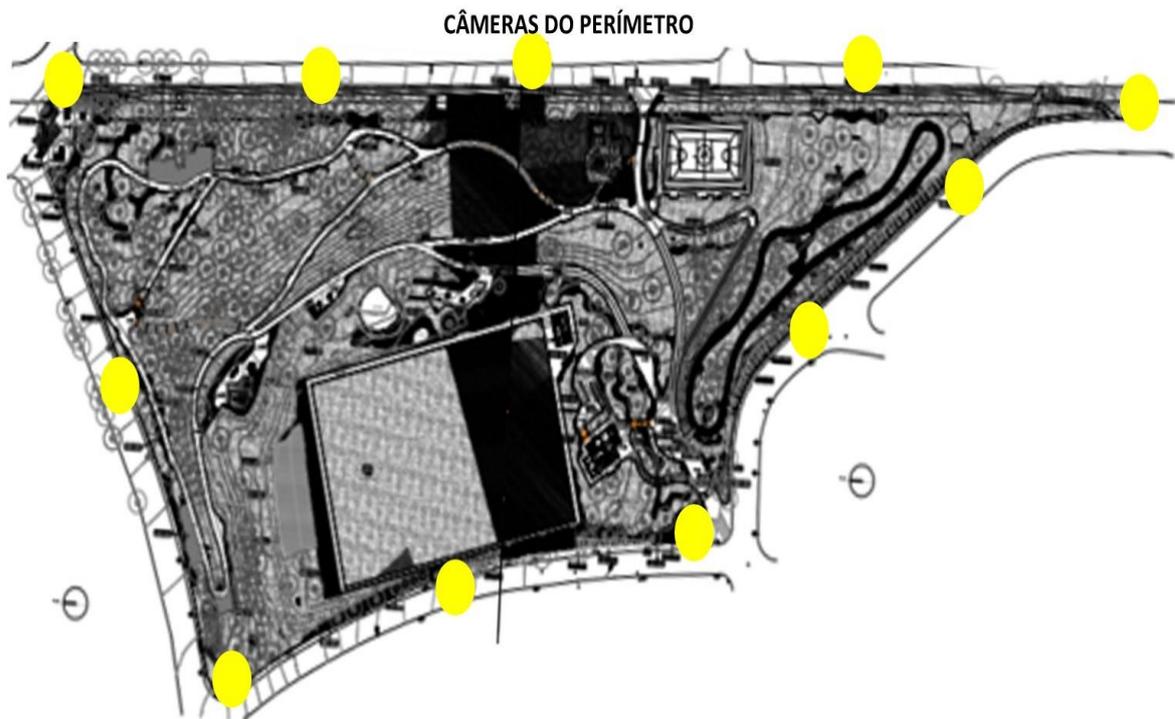
Deverá possuir sistema anti-*hacker*, para proteger o acesso as imagens.

PARQUE TENENTE BRIGADEIRO FARIA LIMA	
CAMÊRAS	LOCAIS
11	PERÍMETRO
2	ACESSOS
3	BANHEIROS E LANCHONETE
1	ADMINISTRAÇÃO
9	TRILHA
3	CAMPO DE FUTEBOL
1	QUADRA
4	PLAYGROUNDS
34	TOTAL

Figura 64: Tabela de Quantitativo de Câmeras de Monitoramento

Posicionamento das Câmeras de Monitoramento

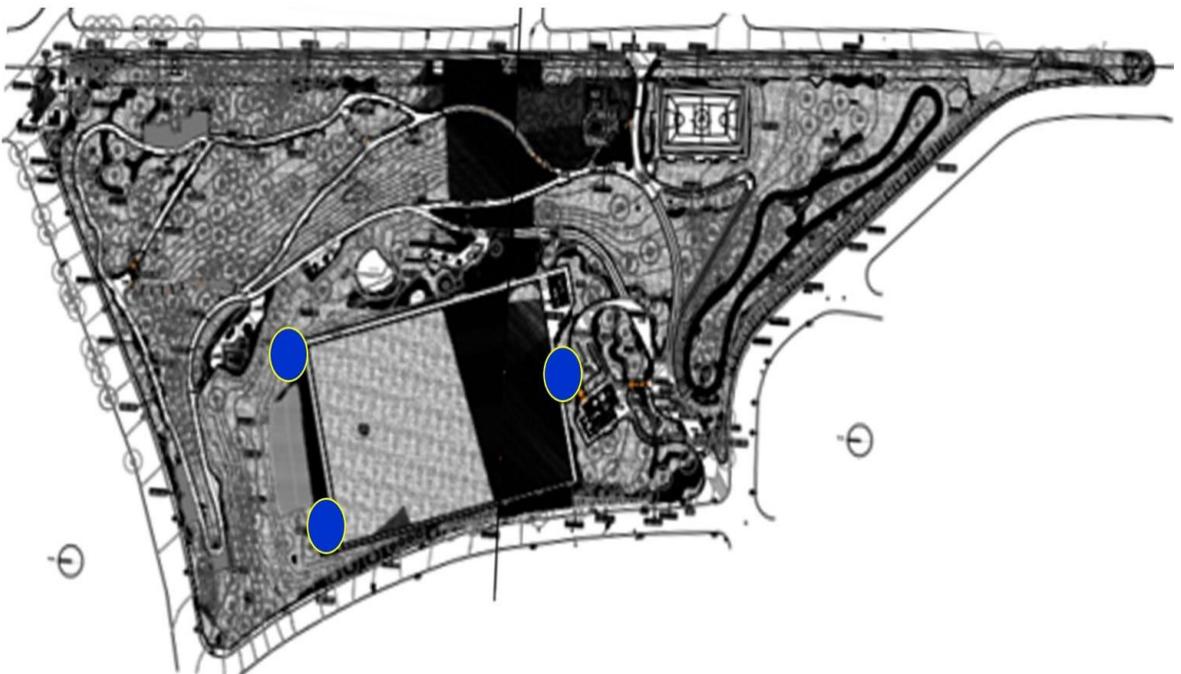
POSICIONAMENTO DAS CÂMERAS DE MONITORAMENTO



CÂMERAS DA QUADRA E ADMINISTRAÇÃO



CÂMERAS DO CAMPO DE FUTEBOL



CÂMERAS ÁREAS DE PLAYGROUND- EXERCÍCIOS-INFANTIL E ESPAÇO DA TRILHA



CÂMERAS BANHEIROS E LANCHONETE



Figuras 65 a 70. Posicionamento de Câmeras no Parque

Obs.: Será estudada a possibilidade de disponibilizar o compartilhamento de alguma(s) câmera(s) com a GCM para promover respostas rápidas a situações do entorno e ajudar na segurança pública da cidade

6.3. Comunicação

É indispensável um sistema permanente de comunicação entre todos os postos de segurança integrando-os com a CICC. A comunicação da equipe deve priorizar.

- Comunicação de ocorrências, acidentes, atividades suspeitas ou qualquer emergência;
- Avisar ou alertar toda a equipe em qualquer lugar dos parques,
- Receber informações ou enviar instruções à equipe.

O sistema de comunicação deve ser independente, não sendo aconselhado a sua utilização para outros fins. Quando falamos em independência, ressaltamos um canal único de comunicação apenas da segurança dos parques.

OBS: Deverá ser utilizado pela equipe de segurança meio de comunicação capaz de interagir com a sua supervisão e base operacional e CICC, podendo ser um dos meios abaixo.

Rádio HT, telefonia celular, ramal telefônico na portaria.

6.4. Escopo de Vigilância

Os elementos humanos (RH de Segurança) do Parque Tenente Brigadeiro Faria Lima, devem ser peças pró-ativas no sistema integrado de segurança e os elementos de contenção e chamamento de órgãos reguladores (polícia, pronto socorros e coprpo de bombeiros).

A seleção da equipe é um calcanhar de Aquiles em todo processo de segurança. Deve-se exigir da empresa fornecedora um programa para operacionalizar a seleção e recrutamento.

Os pontos a serem definidos com a prestadora de serviço são:

- Padrão do homem: grau de escolaridade;
- Qualificação em Segurança – Treinamento básico;
- Levantamento Cadastral – *Background Check*;
- Controle Sócio Econômico – programa de prevenção;
- Teste de Integridade: verificação da possibilidade de desvio de comportamento.

Sem procedimentos e treinamentos da equipe para a realização das atividades personalizadas de cada posto de serviço, fica difícil medir o resultado final da operação.

O conceito de que **“O QUE NÃO SE MEDE NÃO SE GERENCIA”** está empregado na operação. Não há que se falar em vigilância apenas cuidando dos postos e formalizando ocorrências. A fórmula atual, remete a premissa de se “enxugar gelo”, onde não há condições ideais de se ANTEVER as ocorrências e MITIGÁ-LAS. Também não há como mudarmos o “STATUS QUO” sem que haja reestruturação de processo como um todo. A partir desta estruturação a ser implantada, com a contemplação de inteligência tomando conta do processo, entendemos que, com o implemento de tecnologia, aliada a procedimentos desenhados para cada posto, pois cada um deles tem suas especificidades, e, com treinamento da equipe para que ela compreenda a missão a qual está inserida, entendemos que podemos, agindo da desta forma, diminuir o quantitativo de segurança, sem expor Parque e melhorando o processo de segurança.

O escopo atual da equipe para o Parque Tenente Brigadeiro Faria Lima está relacionado abaixo.

PARQUE TENENTE BRIGADEIRO FARIA LIMA			
FUNÇÃO	QUANTIDADE	ESCALA	PERÍODO
VIGILANTE	2	12X36	24 HORAS
VIGILANTE	1	12X36	12 HORAS DIURNAS

Figura 71: Tabela de Postos de vigilância do Parque

OBS: No período diurno solicitamos que a equipe seja mista, ou seja, contendo um vigilante masculino e uma vigilante feminina. No período diurno, quando do fechamento do parque, solicitamos que sejam dois vigilantes masculinos. As diminuições de escopo, decorrerão da implantação do SIS (Sistema Integrado de Segurança), onde as equipes realizarão atividades específicas nas áreas de atuação. Sendo assim, o escopo só deverá ser modificado com reavaliação da análise de riscos, uma vez que, qualquer mudança sem esta avaliação, pode prejudicar a estratégia de prevenção da segurança como um todo.

6.5. Treinamento

Após a contratação da empresa que prestará os serviços de vigilância, existe a necessidade de treinamento para a equipe da segurança patrimonial. Destacamos a importância dos

treinamentos apropriados da equipe de segurança (vigilantes) para agirem prontamente e corretamente no caso de sinistros.

A empresa contratada para a prestação destes serviços, deverá ter um cronograma detalhado para os treinamentos a serem realizados para o time que exercerá as atividades no canteiro. Estes treinamentos deverão ser periódicos. Sugerimos que sejam realizados trimestralmente.

- a) A Segurança Patrimonial: função da segurança, áreas de atuação, função de cada membro da equipe.
- b) Técnicas de Operação: sistemas eletrônicos existentes, funções e objetivos, central de segurança: objetivo e utilização.
- c) Manejo do Sistema Operacional: serão realizados procedimentos padrões de abertura e fechamento dos sistemas, bem como condutas em situações diversas, tais como alarmes, panes, chamadas de emergência de postos de ronda, visualização de zonas de alarme e apoio externo. As condutas em Situações de Emergência a serem treinadas serão: Abordagem de Suspeitos, Acidentes Graves e Fatais, Rendição da equipe de segurança, Desvio Interno, Homicídios, Invasão, Desinteligência, entre outros.
- d) Trabalho Equipe: Cada funcionário terá que passar por uma simulação, visando estar apto a operar o sistema. É uma simulação com base nas situações a serem vivenciadas.

TREINAMENTOS DA EQUIPE DE VIGILÂNCIA				
TREINAMENTO	OBJETIVO	PÚBLICO ALVO	CARGA HORÁRIA	PERIODICIDADE
Primeiros Socorros	Mitigação de Ocorrências Médicas	Vigilante	30 horas	2 anos
Reciclagem	Atualização dos conceitos básicos	Vigilante	40 horas	2 anos
Curso de Manuseio de Câmeras	Atualização dos conceitos básicos	Vigilante Operador	40 horas	2 anos
Curso de Brigadista de Incêndio	Mitigação de Ocorrências de Incêndio	Vigilante	30 horas	2 anos

Figura 72: Treinamentos para Equipe de Vigilância

- e) Fica a cargo da Supervisão de Parques disponibilizar treinamentos constantes aos colaboradores a respeito do regulamento de uso, normas e competências das policias e órgãos e algumas legislações pertinentes, como condutas relativas à condução de cachorros e a preservação da fauna e flora da área.

6.6. Iluminação

Existem melhorias de iluminação nas áreas do Parque. As áreas devem contar com iluminação adequada para as atribuições de segurança no serviço noturno, (rondas/visualização dos perímetros, edificações, bem como o monitoramento pelas câmeras de cftv através da CICC).

6.7. Rondas Controladas

Deverão ser realizadas rondas controladas por bastão nas áreas. Estas rondas são realizadas através do vigilante motorizado.

Bótons serão colocados nas áreas estratégicas. Este sistema deve ser online e permitir a verificação momentânea da atividade, através da CICC.

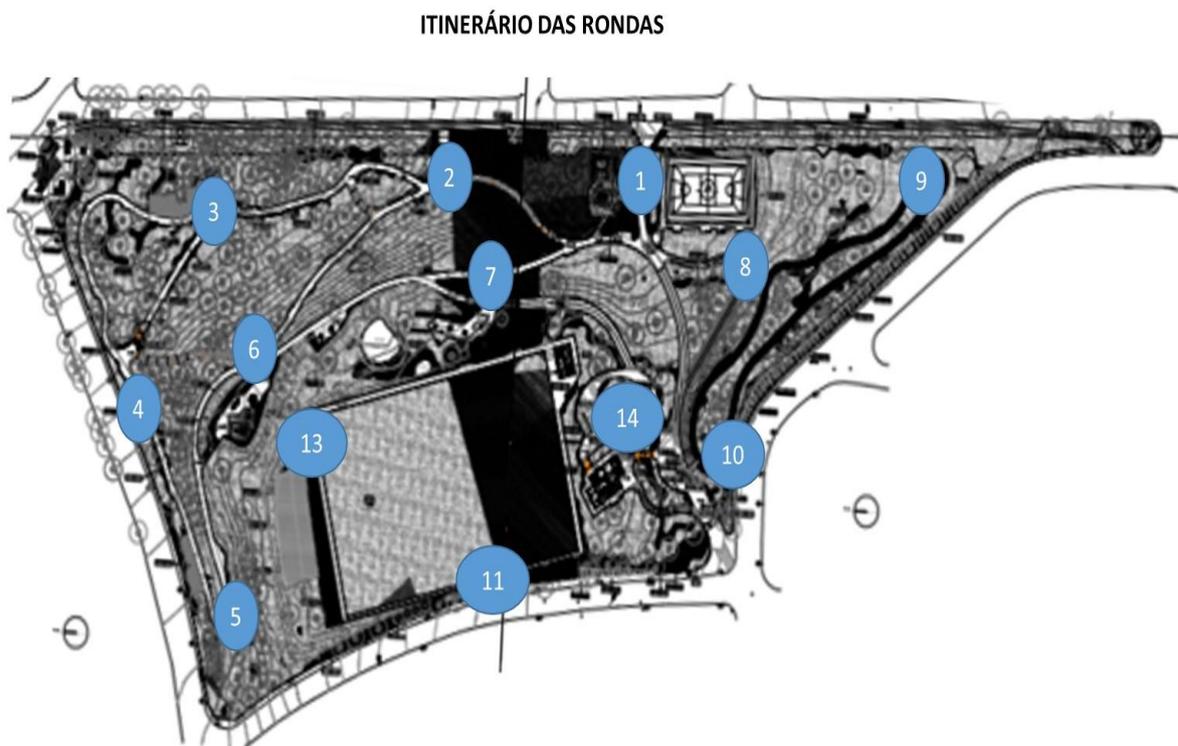


Figura 73: Itinerário de Rondas Controladas

PARQUE TENENTE BRIGADEIRO FARIA LIMA
BÓTONS DE RONDA ELETRÔNICA
14

Figura 74: Tabela quantitativa de *Bótons* de Ronda

6.8. Botão de Pânico

Botões de pânico são dispositivos que funcionam com ou sem fio através de rádio frequência. A função desses dispositivos é permitir às pessoas informarem a central, de maneira silenciosa e discreta, sobre a ocorrência de algum problema.

Os postos de seguranças deverão carregar botões de pânico sem fio que deverão ser acionados frente à ocorrência de algum problema.

Todos os botões descritos acima deverão ser monitorados pela central de segurança e endereçáveis, ou seja, a central deverá saber qual botão originou o chamado.

PARQUE TENENTE BRIGADEIRO
BOTÕES DE PÂNICO
04 (TRÊS VIGILANTES E 1 NA ADMINISTRAÇÃO DO PARQUE)

Figura 75: Tabela Quantitativa de Botões de Pânico

6.9. Infra Vermelho Passivo

Algumas áreas deverão ser monitoradas por meio de infra vermelho passivos que informarão a central sobre a presença de pessoas. Estes sensores avisam quando pessoas entram indevidamente em áreas sensíveis ocasionando alarmes e ações imediatas por parte da equipe de segurança.

PARQUE TENENTE BRIGADEIRO FARIA LIMA
INFRAVERMELHO PASSIVO
02 (SALA ADMINISTRATIVA E SALA DE SERVIDOR)

Figura 76: Tabela Quantitativa de Infra Vermelhos

6.10. Extintores e Hidrantes

Para a mitigação, o Parque Tenente Brigadeiro Faria Lima deverá implantar brigada de incêndio onde os funcionários da Urbia e do time de vigilância sejam participantes, onde o time de vigilância esteja contido na mesma. Deverá ser criado pontos de encontro nas áreas dos sites. Deverá ser criado um cronograma de checagem de equipamentos combatentes de incêndio, tais como hidrantes, e extintores. Deverá ser ministrado treinamento à equipe de vigilância, pois no Parque, em determinado momento, apenas haverá este time para a prevenção e combate de ameaças correlatas.

6.11. Perímetro

A vigilância, através das rondas, deverá monitorar as condições do perímetro do Parque, as ações de melhoria através de sua coordenação, criando um cronograma ao qual, a administração disponibilizará recursos para a manutenção.

6.12. Controle de Chaves – Segregação de Áreas

Devemos implantar controle mais efetivo das chaves, com a implantação de claviculário eletrônico, onde somente pessoas autorizadas terão as senhas de acesso. Estes chaveiros funcionam como lacres, e uma vez que uma ou mais chaves tenham sido colocadas ali, não poderão ser removidas. Disponível nas versões com capacidade para 20 e 96 chaveiros, o CLAVIUM permite um amplo gerenciamento.

- Cadastro de usuários e permissões, ou seja, você poderá definir que chaves e que horários um determinado usuário poderá retirar um chaveiro;
- Programação de Alarmes, onde alarmes internos ou externos poderão ser acionados quando alguma ação imprópria é executada, como "esquecimento" de devolução de uma chave em determinado horário;
- Compartilhar Responsabilidade, assim você poderá programar o Clavium para que as chaves dos locais de maior risco para sua empresa, só poderão ser retiradas com a participação de dois usuários diferentes;
- Ou ainda enviar e-mails informando ao gestor que determinada chave foi retirada ou devolvida.



Figura 77: Modelo de claviculário.

6.13. Endomarketing

A administração deverá promover ações de conscientização nas áreas para o tratamento de assuntos correlacionados a segurança do Parque.

Com o objetivo de promover a integração e a conscientização de todos, o Parque deverá realizar um projeto de endomarketing baseado em ações preventivas voltadas para o público interno e externo, utilizando para isso ferramentas básicas, que são o treinamento e a divulgação.

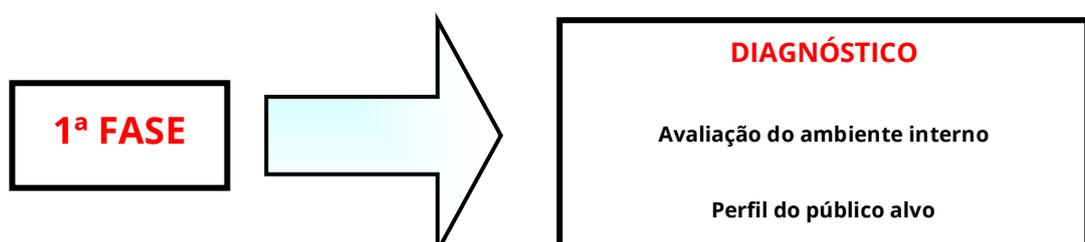
O Projeto de Endomarketing consiste num trabalho de conscientização dos riscos reais e potenciais, e de suas medidas ativas e passivas, o qual devidamente aplicado, além de conscientizar e motivar os funcionários da própria área de segurança, irá também integrar de maneira harmoniosa, naquilo que é pertinente à segurança, ou seja, três premissas básicas, as quais passaremos a descrever:

- a) O público alvo de sua campanha é composto por todos as pessoas inseridas no ambiente interno e externo, que convivam ou transitem pelo parque.
- b) O cliente interno, assim como o externo, possui uma expectativa. É importante detectá-las e compreendê-las, para que depois, possamos adaptar um programa de divulgação sobre os objetivos da segurança no Parque;
- c) A excelência do serviço de segurança para o cliente interno significa envolver a todos e comprometê-los com os objetivos macros da Segurança Empresarial.

Essas três premissas trazem como consequência direta, o entendimento do que é a segurança e qual sua função. O Projeto de Endomarketing estimulará e auxiliará o profissional da segurança nos seguintes aspectos:

- a) Conscientização da importância da prevenção nos sistemas da segurança;
- b) Orientação para o público interno, no que diz respeito, às normas e procedimentos básicos de segurança;
- c) Importância da existência da equipe de Segurança.

Abaixo descreveremos um Diagrama Sinóptico, o qual exemplifica de maneira sucinta, como devem funcionar as fases do Projeto de Endomarketing proposto, conforme segue:



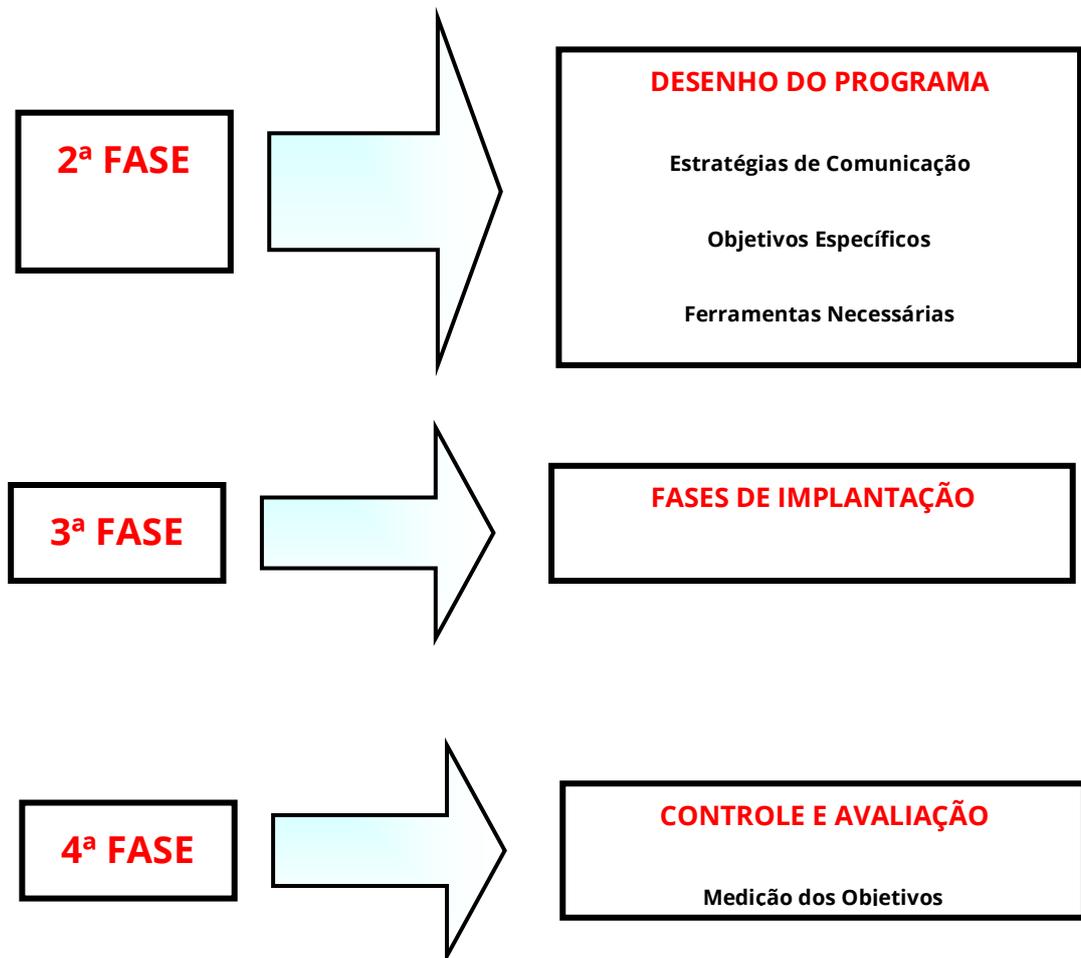


Figura 78: Fases de Campanha de Endomarketing

6.14. Controle de Acesso

O fluxo de acesso nestes locais dificulta que seja realizado um efetivo controle. O conceito de controle de acesso prevê que, em cada acesso, deve-se ter um controle específico. As conveniências aplicadas no decorrer do tempo, estimulam o descontrole, prejudicando a segurança como um todo.

O ponto principal é. **ONDE SE TEM UM ACESSO, DEVE-SE TER UM CONTROLE. ACESSOS NÃO CONTROLADOS SÃO AMEAÇAS POTENCIAIS.** Pensando desta forma, alguns ajustes se fazem necessários

6.15. Ajustes Físicos

- a) Portões,
- b) Separação de passagem de veículos e pedestres. Cada um com seu portão,

- c) Fechamento de passagens de veículos onde não exista controle da vigilância,
- d) Ajustes e manutenção constantes nos perímetros.
- e) Controle de acesso eletrônico em salas técnicas, centrais de comunicação e de TI, entre outras salas que sejam estratégicas.

6.16. Investigação Social

A realização de investigação social para a contratação dos prestadores terceirizados é importante, uma vez que este colaborador, por ocasião de sua contratação, conhecerá todos os pontos importantes da empresa. Isto deve ser verificado quando da seleção do pessoal, colhendo os dados do candidato e verificando-os. Quando do preenchimento de fichas e questionários, fazer com que os candidatos os preencham de próprio punho, dando o senso de responsabilidade e veracidade pelas informações contidas. Após este período de coleta de dados, o próximo passo é a verificação dos dados obtidos. Sugerimos que a administração do parque solicite a investigação social para a equipe de segurança, com acompanhamento periódico.

6.17. Cabo Microfônico

Sistema de monitoramento e diagnóstico por vibração. Deverá ser empregado na extensão do perímetro e, desta forma, alarmar quando de alguma intrusão pela cerca. Ele deverá ficar em funcionamento as 24 horas do dia para que, em algum caso de violação, a central de monitoramento possa acionar a equipe de vigilância local.

7. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS EQUIPAMENTOS

7.1. Sistema de Controle de Rondas

Outro sistema de proteção bastante importante, quase que indispensável à ronda de vigilância, é o controle eletrônico de ronda com a aplicação do “bastão de ronda”. O bastão de ronda (Fig 1) é um equipamento eletrônico extremamente robusto, utilizado pelos vigilantes e supervisores, para o controle eletrônico da execução de suas tarefas de ronda.

Do ponto de vista técnico, o bastão de rondas é um coletor eletrônico de dados, com a função específica de registrar os dados das atividades de rondas.

No passado (e às vezes ainda hoje encontrados em operação), eram utilizados para o controle das rondas os “relógios de vigia”. Artefatos mecânicos, acionados através de chaves posicionadas nos locais de checagem.

Com o passar do tempo, os sistemas mecânicos foram substituídos pelos sistemas eletrônicos (bastões de ronda), que permitem um maior nível de controle, mais agilidade, com um mínimo de risco de fraudes, e principalmente, trazendo esta atividade para a era da informática.

1. Bastão de Ronda , 2. Button /Chip, 3. Interface e 4. Cartela de Eventos



Figura 79: Modelo de Bastão de Ronda

Para a implantação do controle eletrônico de ronda, ao longo do trajeto da ronda devem ser definidos pontos de checagem/controlado, onde são afixados os “botões” (*buttons/chips* – Fig. 2), nos quais o vigilante deverá fazer contato com o bastão toda vez que passar pelo ponto.

Ao encostar o bastão no *button*, será gravada a identificação (número de série) do *button*, juntamente com o registro de data e hora.

O “*button*” é um circuito eletrônico (chip), com um número de série único, gravado a laser e encapsulado num invólucro de aço inox.

Além da alta resistência mecânica, ele não necessita de alimentação elétrica, podendo ser instalado em qualquer ambiente, incluindo os ambientes hostis, com poeira, chuva, lama, campos eletromagnéticos, etc.

Com a operação de contato bastão no *button*, serão registradas a passagem do vigilante pelo local, a hora em que ele esteve lá e, por meio de uma cartela com eventos programados (Fig.4), poderão ser registradas ocorrências associadas a esses locais.

Com a transferência dos dados do bastão para um computador, através de uma interface (Fig. 3) conectada a ele, e com a emissão dos relatórios sobre as rondas, o sistema de ronda permitirá à supervisão acompanhar e demonstrar quando e onde o vigilante

esteve em cada momento no cumprimento de suas atribuições e quais eventos foram registrados; traduzindo-se, assim, tal sistema, numa ferramenta poderosa para o aumento da qualidade do serviço e da segurança do local.

Nos relatórios emitidos pelo sistema, são contabilizados os pontos pelos quais o rondante passa, incluindo datas e horários, período em que algumas funções são executadas, e a frequência de determinado evento.

Do mesmo modo, é registrado o número específico de rondas conduzidas em cada trajeto, quem as fez, a posição de cada ponto de ronda e o horário em que o vigilante/rondante passou no ponto de controle.

Tais relatórios, com os dados registrados, podem ser totalizados e analisados, em base semanal, e consolidados ao final de cada mês, formando, assim, uma base estatística ao longo do tempo.

Para o caso de controle das rondas da supervisão, da mesma forma, o sistema permitirá controlar o roteiro que o supervisor fez, os postos visitados, os eventos e ocorrências nos postos, o tempo de permanência em cada posto e tempo no circuito total.

Poderá também calcular a relação entre seu ciclo de ronda e o tempo efetivo em clientes.

7.2. Instruções práticas sobre um Sistema de Controle de Rondas

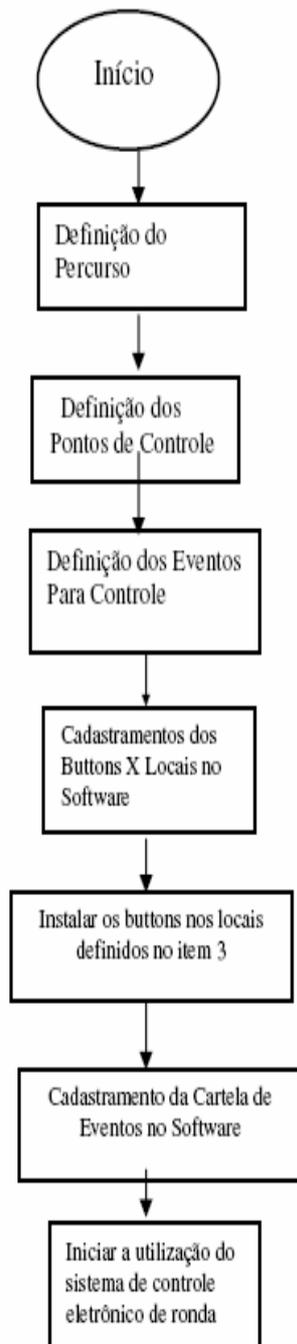
Como já visto anteriormente, para utilização do sistema de ronda, deve ser especificado o processo administrativo deste.

O ponto de partida para a implantação desse sistema, é a definição dos trajetos a serem percorridos pelos vigilantes.

Em seguida, devem ser distribuídos os pontos de controle, onde serão instalados os *buttons*, para a fiscalização e inspeção, após então devem ser definidos os eventos a serem monitorados durante o percurso e nos pontos de controle.

Finalmente, o homem de segurança deverá tomar conhecimento dos procedimentos operacionais estabelecidos a serem seguidos, nas suas rotinas de averiguações e inspeções no percurso de ronda.

Para a melhor compreensão do sistema de controle eletrônico de rondas, a seguir estaremos apresentando um desenho (diagrama de blocos), com a seqüência de tarefas que deverão ser executadas para sua implantação.



- 1 Início – Decisão de implantação da Ronda e do Controle;
- 2 Definir o percurso ou itinerário Vigilantes
3. Definir quais os pontos serão os de controle – Locais; onde serão instalados os *buttons*;
4. Definir quais eventos serão controlados, considerados nos processos de segurança, nos percursos de ronda e nos pontos de controle;
- 5 Cadastrar os buttons no software de gerenciamento do sistema, associando cada button a um local;
- 6 Instalar buttons nos locais de controle, de acordo com o item 3;
- 7 Cadastrar no software os eventos definidos no item 4;
- 8 Início da utilização do sistema.

Figura 80: Fluxograma de Ronda Eletrônica

7.3 Diagrama de Operação de sistema de Controle de Rondas

Para a operação do sistema de controle eletrônico de rondas, o vigilante inicia sua ronda e em cada local definido como ponto de controle, faz o contato do bastão com os *buttons* (chips) que devem estar afixados nesses locais, seja dentro de um cliente ou ao longo de um trajeto de supervisão externa.

No momento deste contato, o bastão registra a identificação do *button*, juntamente com a data e horário exato do toque.

Para o registro dos eventos anormais ou suspeitos, observados pelos rondantes ao longo do circuito, ele deve fazer contato do bastão com os *buttons* da cartela de eventos, associando assim o evento observado ao *button* cadastrado para tal.

No final de seu turno, os dados do bastão são transferidos para um computador através de uma *interface* (DLS – estação de coleta).

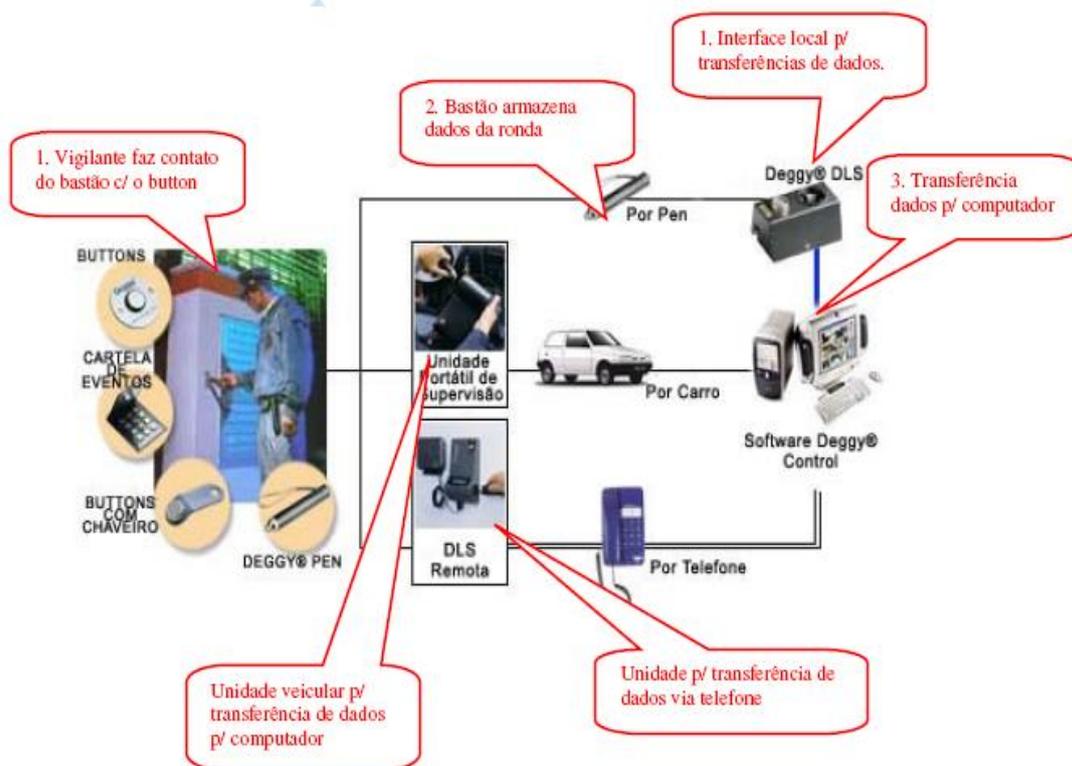


Figura 81: Operacionalidade do Sistema da Ronda.

A partir da transferência dos dados do bastão para o computador (via unidade local, veicular ou via telefone), o sistema poderá fornecer vários modelos de relatórios, mostrando onde, quando e o que os vigilantes estavam fazendo, tais quais os exemplos apresentados a seguir.

Ex. 1 - Relatório com os dados coletados agrupados por Grupo de Local.

Deggy Corp - [Coletas]

Export... 100% Close

RELATÓRIO DE COLETAS por GRUPO MASTER

Grupo Master: Zona Leste

Período: 01/12/2005 - 13/12/2005 por data de contato

Grupo de Local: Condomínio Vale do Sol

Data de contato	Descrição	
01/12/2005 08:21:00	Portaria Vale do Sol	Pedro Valente
01/12/2005 08:35:00	Garagem Vale do Sol	Pedro Valente
01/12/2005 08:42:00	Piscina Vale do Sol	Pedro Valente
01/12/2005 11:35:00	Portaria Vale do Sol	João Nogueira
01/12/2005 11:41:00	Garagem Vale do Sol	João Nogueira
01/12/2005 11:52:00	Piscina Vale do Sol	João Nogueira

Grupo de Local: Condomínio Village

Data de contato	Descrição	
01/12/2005 08:05:00	Portaria Village	Pedro Valente
01/12/2005 08:12:00	Garagem Village	Pedro Valente
01/12/2005 08:03:00	Portaria Village	Pedro Valente
01/12/2005 11:06:00	Portaria Village	João Nogueira
01/12/2005 11:24:00	Garagem Village	João Nogueira

Page: 1

COM 1 - 115200 - C:\Deggy4.MDB NUM

Figura 82: Relatório de Ronda.

Ex. 2 - Relatório com controle dos pontos visitados, DATA, HORA e LOCAL

RELATORIO DE COLETAS DE RONDAS	
DEGGY DO BRASIL	
RUA COMENDADOR PAULO BRANCATO, 172 SÃO PAULO-VILA MARIANA - SP - 04017100	
Período: 01/09/2006 - 18/09/2006	Por Data de Contato
Vigilante: Luiz Carlos	Data da coleta: 19/09/2006 08:29:36
<i>Data de Contato</i>	<i>Descrição</i>
18/09/2006 19:16:58	CCND. PIEMONTE
18/09/2006 19:41:23	CCND. JATAY
18/09/2006 21:05:25	CCNDOMINIO SANTA TEREZA
18/09/2006 21:33:13	CCND. ALBATRIZ
18/09/2006 21:40:40	CCND. LUIS CARLOS
18/09/2006 21:43:29	CCND. FLOR DO CAMPO
18/09/2006 21:43:31	CCND. FLOR DO CAMPO
18/09/2006 21:48:06	CCND. PORTO MADEIRA
18/09/2006 21:53:27	CCND. CONSTANTINO FAGUNDES
18/09/2006 21:54:16	CCND. CONSTANTINO FAGUNDES
18/09/2006 21:55:15	CCND. MIGUEL CERVANTES
18/09/2006 21:58:10	CCND. MIGUEL CERVANTES
18/09/2006 22:02:09	CCND. SAINT CLAIR
18/09/2006 22:03:27	CCND. DONA LAURA
18/09/2006 22:05:42	CCND. VARADEIRO
18/09/2006 22:12:36	CCND. MONT PARNAISE
18/09/2006 22:16:39	CCND. VEFA MARIA
18/09/2006 22:37:33	CCND. ATIBAIA
18/09/2006 22:48:42	CCND. ATIBAIA
18/09/2006 23:37:25	CCND. LAGOA SANTA
18/09/2006 23:51:23	CCNDOMINIO LACAN
Número de locais visitados: 17	
Número de eventos: 0	

Figura 83: *Check List* de verificação da Ronda.

7.4 Sensor de Presença

Características Gerais:

- Pir com duplo elemento (baixo ruído/alto desempenho)
- Área de detecção 90°x11m x 11m
- Altura de instalação 2,3m
- Velocidade de detecção 0,2 a 7m/s
- Temperatura de operação -15 a +50°C
- Compensação Automática de Temperatura (com ganho acentuado acima de 35°C, onde a temperatura ambiente é próxima do corpo humano)
- Função *Tamper* (opcional)
- Led indicador verde

Características Técnicas

- Alimentação 10-16VCC
- Proteção contra inversão de polaridade
- Proteção dos contatos do relé
- Tecnologia MDM.
- Modo de disparo FAST/SLOW.
- Proteção contra EMI e RFI.
- Carga de saída: 30Vcc, 0,2A máx.
- Peso: ~60g
- Dimensões: 84x48x38mm.

Consumo:

- Consumo Máximo 15mA



Figura 84: Sensor de Presença.

7.5. Central de Alarme

Suporte a 2 chips (cartões SIM) de celular*

» Capacidade para conexão de até 4 teclados e 4 receptores

» Programação remota via placa fax/modem, Ethernet e GPRS

- » 2 saídas PGM programáveis
- » Aceita até 128 dispositivos sem fio (modulação OOK)

* Para efetuar comunicações via SMS, o chip (cartão SIM) deverá ser do tipo M2M (*Machine to Machine*) que é um serviço adequado para a comunicação/tráfego de mensagens do tipo SMS da central de alarme. Para a comunicação de dados deve ser verificado se o chip usado tem o serviço de transferência de dados habilitado.

Necessário o uso do receptor XAR 4000 *SMART* para cadastro de dispositivos



Figura 85: Modelo de Central de Alarme.

Tensão de alimentação Fonte chaveada Full Range 90 a 265 VAC (automático)

Consumo em *standby* (127 V) 1,7071 Wh

Consumo em *standby* (220 V) 1,6875 Wh

Consumo em operação (127 / 220 V) Varia de acordo com o consumo dos acessórios ligados a saída AUXILIAR e a saída de SIRENE.

Temperatura de operação -10 a 50 °C, umidade relativa do ar até 90%

Corrente saída auxiliar 1,2 A / 14,5 VDC

Supervisão contra corte e curto-circuito na sirene Sim, necessário resistor de 2K2 O

Corrente de saída de sirene 1 A com bateria de gel selada (7 A/h /12 V) 400 mas sem bateria

Carregador de bateria Carregador inteligente

Número de PGM na placa 2, chaveada negativo 50 mA / 12 VDC

Buffer de eventos 256 eventos com data e hora

Memória para dispositivo sem fio 128 dispositivos, necessário XAR 4000 SMART

Número de dispositivos no barramento BUS 4 teclados e 4 receptores XAR 4000 SMART

Supervisão e proteção do barramento BUS Sim

Distância máxima entre a central e os dispositivos BUS 100 m, bitola do cabo 10 x 26 AWG

Peso 1068g

Dimensão (L x A x P) 95 x 209 x 275 mm

Zonas

Número de zonas com fio Máximo de 24 (com 4 teclados)

Número de zonas na placa 16 no modo duplicado

Número de zonas por teclado 2

Resistor instalação de zonas Zona alta 3K9 O, zona baixa 2K2 O, resistor final de linha 2K2 O (incluso)

Resistencia máxima de cabeamento de zona 100 O por zona

Número de zonas sem fio 24, Necessário XAR 4000 SMART

Especificações técnicas

Comunicação Linha Telefônica

Número memória para discagem 8 com 20 dígitos cada (2 empresa de monitoramento 1

Download/upload 5

Modo de discagem DTMF Homologado Anatel

Detecção de corte de linha telefônica Sim, necessária programação

Protocolo de comunicação *Contact ID* e *Contact ID* programável

Proteção de entrada de linha telefônica Protetor a Gás e PTC

Teste periódico Programável em horas ou agendada por horário

Software para download e upload plataforma *Windows Sim*, gratuito

Necessário modem padrão V.21

compatível: *US Robotics*, *Motorola*, *Lucent* e *Agere*

Comunicação GSM (GPRS e SMS)

Frequência de operação do módulo Modulação *quad-band* (800, 1800 e 1900 MHz) 2G

Número de SIM *cards* 2, modulo desbloqueado

Plano/Pacote de dados Tipo M2M para SMS e com dados habilitados para tráfego de dados

Ganho da Antena 0 dBi

Número de destinos via GSM 2 IPs e 5 números para SMS

Teste periódico Programado em minutos. Mínimo 1 minuto

Comunicação *Ethernet*

Número de memória para envio de eventos via IP 2 destinos, fixos ou dinâmicos

Base de velocidade 0/10Mbps

Base do protocolo TCP/IP

Consumo de banda < 1 KB por evento

Teste periódico Programado em minutos. Mínimo de 1 minuto

Software para *download* e *upload* plataforma *Windows Sim*, gratuito

Necessário conexão com internet

banda larga e porta 9010 liberada

7.6. Botão de Pânico

- 01 Central de alarme micro processada marca para monitoramento
- 01 Bateria selada 12 v 7ª
- 01 Painel com teclado
- 03 Sirenes 110db
- 02 Botões de pânico sem fio



Figura 86: Modelo de Botão de Pânico

7.7. Câmeras de Monitoramento



Descrição: **CÂMERA DOME PTZ**
 Fabricante: **BOSCH / AXIS / PELCO / HANWHA**
 Modelo:
 Resolução: **2 MEGAPIXEL**
 Zoom: **30X ÓPTICO / 12X DIGITAL**
 Lente: **4.3 mm to 129 mm / F1.6 to F4.7**
 Alimentação: **POE (POWER OVER ETHERNET)**
 Padrão: **ONVIF Profile S, Auto-MDIX**
 Compressão: **H.265, H.264, MJPEG**



Descrição: **CÂMERA DOME - USO EXTERNO**
 Fabricante: **BOSCH / AXIS / PELCO / HANWHA**
 Modelo:
 Resolução: **6 MEGAPIXEL**
 Lente: **12 ~ 40 mm Varifocal**
 Dia e Noite: **COR, MONOCROMÁTICO, AUTOMÁTICO**
 Analítico: **INTELLIGENT VIDEO ANALYTICS**
 Alimentação: **POE (POWER OVER ETHERNET)**
 Padrão: **ONVIF PROFILE S, G**
 Compressão: **H.265, H.264, MJPEG**



Descrição: **CÂMERA BULLET - USO EXTERNO**
 Fabricante: **BOSCH / AXIS / PELCO / HANWHA**
 Modelo:
 Resolução: **5 MEGAPIXEL (3072 x 1728)**
 Dia e Noite: **COR, MONOCROMÁTICO, AUTOMÁTICO**
 Analítico: **INTELLIGENT VIDEO ANALYTICS**
 Alimentação: **POE (POWER OVER ETHERNET)**
 Padrão: **ONVIF PROFILE S, G**
 Compressão: **H.265, H.264, MJPEG**



Descrição: **CÂMERA BULLET - USO EXTERNO**
 Fabricante: **BOSCH / AXIS / PELCO / HANWHA**
 Modelo:
 Resolução: **2 MEGAPIXEL (1920 x 1080)**
 Dia e Noite: **COR, MONOCROMÁTICO, AUTOMÁTICO**
 Analítico: **INTELLIGENT VIDEO ANALYTICS**
 Alimentação: **POE (POWER OVER ETHERNET)**
 Padrão: **ONVIF PROFILE S, G**
 Compressão: **H.265, H.264, MJPEG**



Descrição: **CÂMERA BULLET - USO EXTERNO**
 Fabricante: **BOSCH / AXIS / PELCO / HANWHA**
 Modelo:
 Resolução: **2 MEGAPIXEL (1920 x 1080)**
 Dia e Noite: **COR, MONOCROMÁTICO, AUTOMÁTICO**
 Analítico: **INTELLIGENT VIDEO ANALYTICS**
 Alimentação: **POE (POWER OVER ETHERNET)**
 Padrão: **ONVIF PROFILE S, G**
 Compressão: **H.265, H.264, MJPEG**



Descrição: **CÂMERA DE CONTAGEM DE PESSOAS**
 Fabricante: **INTELBRÁS**
 Modelo: **VIP 7100 3D**
 Resolução: **2 SENSORES 1/3" 1.3 MEGAPIXELS CMOS**
 Lente: **2.8 mm**
 Características: **ENTRADA E SAÍDA DE ALARME**

Figuras 87 a 92: Especificação Técnica das Câmeras de Monitoramento

7.8 Cabo Microfônico

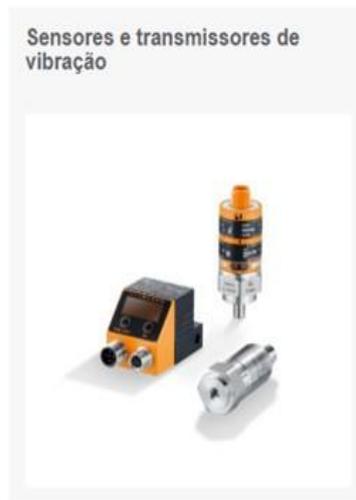
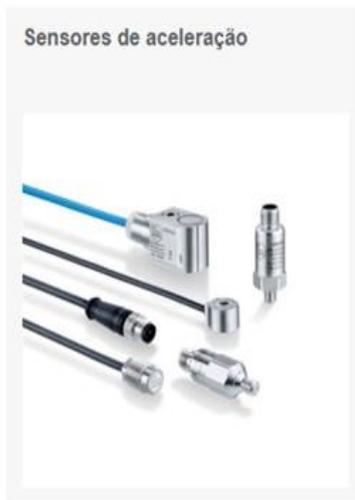




Figura 93 e 94 : Especificação Técnica do Cabo Microfônico

- Monitoramento permanente confiável da vibração total conforme DIN ISO 10816
- Proteção contra sobrecarga permanente da máquina e paradas não planejadas
- Monitoramento de instalações descentralizado e integrado nas máquinas
- Dispositivos de campo compactos e sistemas com armários de distribuição modulares
- Saída analógica e saída de comutação para função de alarme

8. NORMAS E PROCEDIMENTOS (EQUIPE DE VIGILÂNCIA)

8.1. Missão da Segurança Patrimonial

Estabelecer políticas, procedimentos e medidas com o objetivo de eliminar ou minimizar riscos e situações que possam conduzir a uma crise.

Estabelecer, manter e seguir os critérios para proteção de pessoas (funcionários, visitantes e prestadores de serviços) e do patrimônio do parque, visando o bem estar e a continuidade da operação.

Prover informações e orientações solicitadas, de acordo com as necessidades, propiciando um ambiente favorável ao trabalho e promovendo a segurança de todos.

Cumprir e fazer cumprir as normas gerais através de orientação, atuação e repreensão (quando necessário), diante das circunstâncias que se apresentarem, estando para isso, preparado com planos rotineiros e de contingência.

Controlar e monitorar as áreas, visando sua preservação e proteção.

8.2. Descrição das funções

Vigilante

- Zelar pela normalidade dos locais onde estiver de serviços;
- Manter a ordem e a disciplina durante seu turno de trabalho;
- Realizar as rondas preventivas nos pontos determinados;
- Atuar, conforme procedimentos padrões, diante de ocorrências;
- Auxiliar os frequentadores com informações e orientações fazendo-os sentir-se resguardados;
- Realizar as rondas preventivas nos estacionamentos, verificando atitudes suspeitas, orientando o tráfego, balizando estacionamento de veículos;
- Cuidar para que o acesso pelas portarias seja procedido de maneira correta, com a devida identificação;
- Realizar revistas de pessoas, bolsas e volumes;
- Registrar as informações necessárias para um efetivo controle de acesso;
- Verificar as condições de uso e trancamento das portas, solicitando por escrito a manutenção ou reparo, quando necessário;
- Inibir qualquer tentativa de invasão não autorizada;

8.3. Considerações Gerais Sobre Postos de Serviço

- Tomar ciência dos horários de trabalhos e funcionamento;
- Topografia do lugar;
- Perigos;
- Quantidade e localização de postos/homens.

8.4. Posto de Vigilante deverá ter

- Iluminação
- Câmeras
- Rádio para comunicação (nextel, ht)
- Ramal telefônico
- Livro de ocorrência
- Registro de atendimento telefônico
- Controle de ronda

- Formulários
- Alarme
- Botão de Pânico
- Lanterna
- Guarda chuva
- Capa de chuva

8.5. CONDUTAS OPERACIONAIS BÁSICAS

8.5.1. Rádio – Regras de Comunicação

- Falar clara e pausadamente;
- Transmitir somente o necessário;
- Não interromper a comunicação de outro operador;
- Atender prontamente as chamadas;
- Codificar as mensagens;
- Manter a disciplina na rede.

8.5.2. Baterias (Armazenagem)

- As baterias podem ser armazenadas em qualquer estado de carga, por tempo definido, desde que em local fresco;
- As baterias de Níquel Cádmio possuem característica auto descarga de aproximadamente 10%, por semana, a 20° C;
- Caso a bateria permaneça em estoque por mais de 3 meses, a mesma somente representará sua performance original após o terceiro ciclo de carga/descarga.

8.5.3. Recomendações Gerais

- Recarregar a bateria antes de utilizar;
- Manter o carregador sempre limpo;
- Sempre utilizar o carregador apropriado;
- Não expor ao fogo ou altas temperaturas sob risco de explosão;

- Substituir por uma bateria nova quando a capacidade for menor que 60% da capacidade original.

8.5.4. Rendição dos Postos

- Pontualidade: É importante não atrasar no horário de entrada para assumir o posto de serviço, pois isto causará muitos transtornos;
- Falta: A falta representa para você um prejuízo, pois perde o dia, o descanso remunerado e caso o fato seja consecutivo poderá perder o emprego;
- Insatisfação: Ocorrência de falta ou atraso representa:
 - Atraso na cobertura do posto, reclamações do cliente, apresentação de qualidade inferior do serviço, substituição de última hora e insatisfação de seu companheiro que permanecerá no posto até a sua substituição.

8.5.5. Passagem de Serviço

- Verifique todas as ocorrências relatadas no livro;
- Tome conhecimento de todas as ordens (extra rotina) através da verificação de comunicados da empresa;
- Informe-se com o vigilante anterior sobre ocorrências havidas no posto;
- Conferência do material de trabalho, kit de segurança, etc;
- Verificação de móveis e equipamentos;
- Limpeza do local do serviço;
- Mesas, armários;
- Telefone;
- Alarmes;
- Extintores de incêndio e equipamentos de prevenção, etc.

Observação: Preencha o livro de ocorrências mencionando as condições que recebeu o posto, e as ocorrências.

8.5.6. Relatório de Ocorrência

- O relatório de ocorrência é mantido para registrar todos os itens e incidentes ocorridos na portaria que devem ser de conhecimento da gerência da empresa;
- Deverá conter um registro diário contínuo das atividades de portaria, indicando informações tais como:
 - Risco de segurança observados no setor;
 - Atitudes que colocaram em cheque a autoridade do(s) vigilante(s);
 - Providências tomadas pelo(s) vigilantes;
 - Relatório de roubos ou furtos descobertos e providencias dos vigilantes nesses casos.

MODELO RELATÓRIO DE OCORRÊNCIA (RO)
<p>Descrição do Fato</p> <p>Assunto: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Vigilante: _____</p> <p>Assinatura das Testemunhas:</p> <p>1) _____</p> <p>2) _____</p> <p>Data: ____/____/____ - Horário: _____</p> <p>Assinatura do Vigilante: _____</p>

Figura 95. Relatório de Ocorrência

Deverá ter na portaria modelo do R.O, e após preenchido deverá ser encaminhado ao gerente administrativo, que posteriormente estará enviado ao supervisor da empresa que repassará ao cliente.

8.5.7. Conduta do Vigilante

- A boa postura e apresentação, pontualidade, cordialidade, respeito ao próximo e espírito de equipe são qualidades básicas para o desempenho da função.
- O vigilante deverá estar no posto com 15 (quinze) minutos de antecedência, para inteirar-se de novas ordens, vistoria do posto e conferência do material que ficará sob sua responsabilidade.
- O vigilante deve aguardar a chegada do porteiro do turno seguinte, para sair do posto. Caso haja atraso, entrar em contato imediato com o supervisor e não abandonar o posto, em hipótese nenhuma, até sua rendição chegar.
- Verificar, ao assumir o serviço, a existência de avisos, ordens, orientações na pasta de avisos e/ou no livro de ocorrências;
- Não informar telefones, dados de veículos e endereços pessoais de funcionários e diretores. Anotar o nome e o telefone e informar que a respectiva pessoa receberá o recado.
- O vigilante não permitirá a permanência de pessoas estranhas ao serviço, dentro ou junto ao posto.
- O vigilante deverá conhecer todos os acessos do parque, bem como localização dos extintores e acionadores manuais.
- O vigilante tem seu limite de atuação no perímetro interno do parque, cliente em que presta serviço, sendo proibida sua permanência ou atuação na área externa ao mesmo.
- Não é permitido usar ou permitir o uso do telefone para assuntos particulares, exceto casos autorizados pelo supervisor da segurança.
- Não é permitido afastar-se do seu posto de serviço, sem a autorização do supervisor da segurança.
- Não fumar e INFORMAR sobre a proibição nas áreas do parque.
- É expressamente proibido o consumo, transporte ou posse de bebidas alcoólicas ou tóxicas pelo pessoal da equipe de vigilância.
- Caso o vigilante, que estiver sendo substituído, perceber que a rendição está em visível estado de embriaguês (ou dopado) não deverá aceitar a substituição e deverá acionar o supervisor da segurança.

- Fazer cumprir as normas de portaria. Reportar por escrito, qualquer ocorrência através do livro de ocorrência.
- O vigilante, quando em serviço, deve manter-se sempre em boa postura, evitando encostarem-se a muros, paredes, portas, portões. Deve tomar cuidado especial com seu uniforme, evitando que este suje, esteja desabotoado, com os sapatos sem brilho, mantendo o cabelo aparado e a barba feita.
- É proibido ao pessoal de serviço dar informações aos terceiros sobre os executivos, funcionários, instalações, equipamentos, produtos, trabalhos em andamento, rotinas, veículos e seus itinerários;
- Não ler revistas, jornais ou similares;
- Não ouvir rádio receptor;
- Permanecer em atenção todo momento;
- Procurar mentalizar suas atribuições;
- Manter-se permanentemente no posto até o término de seu turno;
- Não tratar assuntos de serviços com estranhos;
- Orientar o tráfego de veículos nas dependências da empresa, bem como proceder ao controle de entrada e saída de pessoas estranhas e colaboradores;
- Anotar no Livro de Ocorrência, todas as ocorrências do dia bem como os horários e trocas dos turnos;
- Manter as cancelas de acesso da empresa sempre fechadas. Após a entrada/saída de veículos devem ser fechadas imediatamente;

8.5.8. Realização das Rondas

O sistema de rondas utilizado pela vigilância patrimonial destina-se atuar na prevenção de ocorrências, sendo que, o desempenho dos vigilantes é vital para obtenção de visão clara e precisa de todas as possibilidades de ocorrências de risco.

As rondas seguirão os seguintes procedimentos:

- Durante a realização das rondas o vigilante deverá estar atento na prevenção de todas as possibilidades de ocorrências, atuando nas áreas estabelecidas de atuação.
- O vigilante sempre deverá comunicar, imediatamente, via rádio de comunicação (nextel ou ht), qualquer irregularidade encontrada durante a execução das rondas.
- O vigilante do turno sempre deverá registrar no Livro de Ocorrências todas as irregularidades verificadas.

- No término da ronda, o vigilante deverá comunicar a Central da Empresa de Segurança, mencionando se há ocorrência ou não;
- No caso de ocorrência ou presença de pessoas suspeitas, solicitar via rádio ou telefone, apoio do supervisor se necessário, à polícia.
- Após o término da ocorrência e/ou autorização do supervisor, retornar as atividades normais.
- Ao término de cada ronda o vigilante deverá preencher planilha que ficará na portaria principal, informando nome, RE (registro empregatício), horário de início e término da ronda, observação.

8.5.9. Entrada e Saída de Materiais

Estabelecer normas e procedimentos de para recebimento e saída de materiais.

- Informar ao responsável da administração, a chegada de materiais e obter a aprovação para o descarregamento.
- Registrar o nome do fornecedor, a data, o material, o número da nota fiscal, o nome do motorista e a placa do veículo no Controle de Recebimento de Materiais na Portaria;
- Caso seja necessário e após a permissão para descarga, realizar a verificação do veículo no Controle de Recebimento de Materiais na Portaria;
- Encaminhar o veículo para o almoxarifado.

CONTROLE DE RECEBIMENTO DE MATERIAIS					
Data	Fornecedor	Tipo de material	Número da nota fiscal	Nome do motorista	Placa do veículo

Figura 96: Modelo de Recebimento de Materiais

Observação:

- As planilhas deverão ser encaminhadas semanalmente para administração.
- A administração deverá manter arquivada no período de 1 ano.

Controlar a Saída de Produtos da seguinte forma:

- Comunicar ao Setor de administração a chegada do veículo para carregamento;
- Solicitar que o veículo aguarde a liberação de carregamento, quando necessário;

- Parar o veículo na saída e verificar se o material que está sendo transportado consta da nota fiscal;
- Preencher o Controle de Saída do Produto informando a data de saída, hora de saída, placa do veículo, nome do motorista e número da nota fiscal.
- Os materiais somente serão liberados se estiverem autorizados através de um formulário específico: “Autorização de Saída de Materiais” que, deverá ser assinado por funcionários credenciados. A portaria deverá possuir uma lista atualizada dos funcionários que podem assinar, devidamente autorizada pela administração.

CONTROLE DE SAÍDA DE MATERIAIS						
Data	Hora	Tipo de material	Número da nota fiscal	Nome do motorista	Placa do veículo	Autorizado por:

Figura 97: Modelo de Controle de Saída de Materiais

Observação:

- As planilhas deverão ser encaminhadas semanalmente para administração.
- A administração deverá manter arquivada no período de 1 ano.

Saída Indevida de Equipamentos e Produtos:

Se por ocasião da revista forem encontrados equipamentos, produtos, bens da empresa, (que levante suspeita), os quais não estejam acompanhados da devida autorização e permissão de saída pela chefia imediata do portador, o vigilante deverá:

- Reter o objeto de causa e preencher o formulário abaixo;
- Devendo no final solicitar assinatura do funcionário e assinar;
- Relatar o evento no livro de ocorrência;
- Em seguida deverá repassar ao gerente administrativo o ocorrido, e este por sua vez relatar à Chefia imediata do funcionário.

8.6. Conduas Operacionais em Situação de Emergência

8.6.1. Abordagem de Suspeitos

Abordar é a técnica utilizada para aproximar-se de uma pessoa ou pessoas, com indícios de estarem cometendo uma atitude ou comportamento não permitido no local em que se encontram.

Mediante aviso de presença de suspeitos no interior da empresa, o vigilante deverá:

- a) Observar logo, se o suspeito está com qualquer objeto na mão. Se estiver, o vigilante deverá ficar em estado de alerta atento aos seus movimentos, todavia procurando reguardar-se;
- b) Acionar a equipe e Central de controle;
- c) Aguardar o acionamento da Guarda Civil Metropolitana;
- d) Quando da chegada da GCM (Guarda Civil Metropolitana), identificar o suspeito. À partir daí, ela dará prosseguimento à ocorrência;
- e) Preencher o relatório de Ocorrência.

8.6.2. Assalto

O assalto/roubo é uma agressão externa, através de uma ação planejada e armada, com o intuito de subtrair numerário, materiais/equipamentos, veículos, ativos, etc.

- Manter a calma e não reagir;
- Acionar o botão de pânico;
- Procurar memorizar de maneira discreta:
 - Número de Assaltantes;
 - Características Físicas (Altura, idade, porte físico, cor da pele, cabelos, se tem barba, bigode, etc);
 - Observar cor tipo de roupa;
 - Observar sinais característicos como: defeitos físicos cicatrizes, tatuagens, pintas, ect;
- Acionar a Guarda Civil Metropolitana ou Polícia Militar
- Evacuar, isolar e preservar o local;
- Socorrer as vítimas e encaminha-las ao ambulatório ou hospital;
- Recolher provas;
- Relacionar testemunhas;
- Ter em mãos a lista com todos os telefones de emergência;
- O administrativo avaliará a situação e acionará os envolvidos;

- Manter o sigilo sobre ocorrido;
- Preencher o relatório de Ocorrência.

8.6.3. Falecimento

Morte por razões naturais ou acidentais.

Morte acidental: É o falecimento decorrente de evento exclusivo, diretamente externo, súbito, involuntário.

Morte natural: É o processo mórbido definido, tendo um conjunto característico de sintomas e sinais, que leva a pessoa ao óbito.

Procedimento:

- Acionar a Administração;
- Isolar o local;
- O segurança, fora do horário do expediente administrativo deverá comunicar o gestão administrativa do Parque e sua supervisão
- O gerente administrativo avaliará a situação e acionará os órgãos competentes na emergência;
- Preencher o relatório de ocorrência.

8.6.4. Funcionários e/ou Visitantes Alcoolizados ou Drogados

- Ao perceber que o funcionário ou visitante esta alcoolizado ou drogado, o segurança deverá comunicar a administração e aguardar instruções desta;
- Manter o sigilo sobre o ocorrido;
- Preencher o relatório de ocorrência.

8.6.5. Furto ou Roubo

- Acionar a administração;
- Prestar auxílio a administração na coleta de informações;
- Preencher o relatório de ocorrência.

8.6.6. Incêndio

- Comunicar a Administração;
- Em caso de princípio, atuar com extintores;
- Com o parque fechado, acionar o Corpo de Bombeiros e comunicar sua supervisão;

- Verificar o local onde está ocorrendo o incêndio, passar informações precisas;
- Se o ocorrido for durante o horário de funcionamento, o vigilante deve interromper o fluxo de pessoas no local;
- Providenciar livre acesso das vias internas para o Corpo de Bombeiros;
- Organizar a saída dos funcionários e visitante;
- Orientar os funcionários a dirigirem-se ao ponto de encontro, ordenadamente;
- Manter sigilo sobre ocorrido.
- Preencher o relatório de ocorrências.

8.6.7. Primeiros Socorros

Geralmente o atendimento de primeiros socorros é feito pelo bombeiro ou socorrista os quais estejam devidamente treinados e habilitados. Nos atendimentos de emergência grave os paramédicos ou médicos devem ser avisados prontamente para que possam prestar o socorro devido. No que diz respeito a remoção por ambulância deverá ser acionado motorista dentro da seguinte ordem.

8.6.8. Homicídio-Feminicídio

É de vital importância a administrativo e o vigilante estarem conscientes de como agir caso venha ocorrer um homicídio na área, por ocasião da participação em ação de repulsa ao(s) intruso(s).

Em consequência do ocorrido a administração deverá tomar as seguintes providências:

- Isolar o local do crime – A administração deverá determinar ao(s) vigilante(s) para não permitir a aproximação de curiosos para que se mantenham as características do local;
- Relacionar testemunhas – o gerente administrativo além do vigilante deverá relacionar outras testemunhas tais funcionários que por ventura tenham assistido a ação;
- Chamar a Polícia Militar – o gerente administrativo após o ocorrido ligará para a gerência de segurança, informando o que se passou;
- Prestar informações colhidas à polícia – o gerente administrativo deverá descrever com todos os detalhes as medidas adotadas durante a ação, deste os dados coletados junto ao(s) vigilante(s) por ocasião de início, desenvolvimento e término da execução das medidas de segurança adotadas na área, que culminaram com o homicídio;
- Apoiar – ação policial – todas as medidas deverá ser tomado nesse sentido a fim de que os trabalhos se desenvolvam na sua normalidade e tudo fique esclarecido;

- Preencher o relatório de ocorrências.

8.6.9. Invasão

Quando do período noturno, onde o parque está fechado.

- Abordar o invasor;
- Procurar saber a verdadeira razão por encontrar-se no interior do parque;
- Informá-lo que ele invadiu uma propriedade;
- Havendo reação acionar imediatamente a Polícia Militar;
- Deter o invasor;
- Recolher algum documento (RG);
- Reter material que estiver em poder do invasor como: máquina fotográfica, Filmadora, etc.;
- Caso Invasor não reaja conduza-o para que ele saia pelo portão de saída de pedestre localizados na portaria;
- Avisar a supervisão e a administração do parque sobre o ocorrido;
- Manter sigilo sobre o ocorrido;
- Preencher o relatório de ocorrências.

8.6.10. Problemas Estruturais

Ocorrências que envolvem prédios da empresa (vigas, colunas, telhados, subsolos, instalação elétrica, hidráulica, gás, ar condicionado, piso, etc.), as quais poderão afetar a normalidade das atividades.

- Informar imediatamente a administração, para que esta acione o pessoal de engenharia e manutenção;
- Manter-se no local para orientação e proteção dos funcionários e visitantes;
- Preservar o local para fins de Perícia;
- Auxiliar no controle da retirada das pessoas do local (evacuação);
- Isolar o local;
- Impedir o acesso de curiosos, repórteres, etc.
- Preencher o relatório de ocorrências.

8.6.11. Assassinato ou Ferimento com Arma

É a ocorrência de ato executado por pessoa em atitude agressiva ou de defesa, ocasionando ferimento ou a morte do oponente.

- Comunicar a administração e solicitar instruções;
- Providenciar amparo e primeiros socorros para a vítima, se for o caso;
- Procurar identificar o agressor;
- Afastar pessoas e isolar o local;
- Preencher o relatório de ocorrências.

8.6.12. Suicídio ou Tentativa

Ato de pessoa que põe fim à própria vida, desequilíbrio mental (motivação passional, por doença, ameaça insuportável ao ego, etc). Estresse Emocional Momentâneo.

- Comunicar a administração e solicitar instruções;
- Afastar as pessoas do local e preservar a área para a perícia;
- Facilitar a remoção do corpo, após a liberação da polícia;
- Coordenador deverá analisar ocorrência para o registro do Boletim de Ocorrência junto a Polícia Militar;
- Relacionar testemunhas se houverem;
- Afastar do local as pessoas estranhas ao evento;
- Proibir acesso da imprensa ao local;
- Preencher o check list em anexo.

8.6.13. Desinteligências - Brigas

Em caso de desinteligências/brigas entre funcionários, fornecedores ou visitantes, no interior do parque, a segurança deverá agir prontamente, no sentido de separar os envolvidos.

- Informar a administração;
- Avaliar rapidamente a situação (o foco, a origem) da confusão, para iniciar o controle;
- Afastar as pessoas que estão apenas vendo a briga, solicitando que continuem suas atividades, para não correrem riscos;
- Após conseguir o afastamento das pessoas, manter esse espaço, possibilitando a atuação dos demais membros da equipe;

- Esse procedimento exigirá que os que estiverem atendendo, se dividam entre os que afastarão os curiosos e manterão o espaço e os que atuarão junto aos envolvidos na briga;
- Atuar com o objetivo de controlar a situação, lembrar que os ânimos estão acirrados e uma atitude de (separação) pode ser considerada provocação;
- Utilize muita conversa e pedidos de calma e atenção para palavras de parar com a briga;
- Preencher o Relatório de ocorrências.

POR QUE DA RAPIDEZ DA ATUAÇÃO DA EQUIPE DE SEGURANÇA:

Caso o tumulto iniciado venha a evoluir por algum tempo, acabará envolvendo mais e mais pessoas, muitas das quais nada têm a ver com a origem da confusão, daí a necessidade de rápida e controlada intervenção.

8.6.14. Atentado ao Pudor ou Estupro

Em caso de atentado ao pudor, estupro ou tentativa, a segurança deverá agir prontamente, no sentido de evitar a ocorrência. Após,

- Informar a administração;
- Procurar render o agressor, no caso de tentativa de estupro;
- Afastar as pessoas que estão apenas próximas, solicitando que continuem suas atividades, para não correrem riscos;
- Após conseguir o afastamento das pessoas, manter esse espaço, possibilitando a atuação dos demais membros da equipe;
- Esse procedimento exigirá que os que estiverem atendendo, se dividam entre os que afastarão os curiosos e manterão o espaço e os que atuarão junto aos envolvidos na briga;
- Preencher o Relatório de ocorrências.

8.6.15 Telefones Úteis

Abaixo a tabela de telefones úteis que ainda não foi preenchida. Esta tabela é de vital importância para acionamento de meios e recursos quando da efetivação de ocorrências.

CONTATO	TELEFONE
BASE OPERACIONAL DA EMPRESA DE VIGILÂNCIA	
SUPERVISOR DIURNO TURNO PAR	
SUPERVISOR DIURNO TURNO IMPAR	
SUPERVISOR NOTURNO TURNO PAR	
SUPERVISOR NOTURNO TURNO IMPAR	
COORDENADOR OPERACIONAL DA EMPRESA DE VIGILÂNCIA	
CENTRAL DE MONITORAMENTO	
CICC	
RESPONSÁVEL ADMINISTRATIVO URBIA	
RESPONSÁVEL SEGURANÇA PATRIMONIAL URBIA	
POLÍCIA MILITAR	
GUARDA CIVIL METROPOLITANA	
CORPO DE BOMBEIROS	
PRONTO SOCORRO	
CONSESSIONÁRIA DE ENERGIA	
CONSESSIONÁRIA DE ÁGUA	

Figura 98: Tabela de Telefones Úteis

8.6.16 Descrição do Plano de Ação das Ocorrências

DESCRITIVO DOS PLANOS DE AÇÃO				
WHAT O QUE	WHO QUEM	WHEN QUANDO	WHERE ONDE	WHY COMO
Abordagem a Suspeitos	Vigilante	Rotina diária	Parque Lajeado	Observar o suspeito Verificar se ele porta algum objeto Acionar a Central de Monitoramento Manter o suspeito sob controle Aguardar a Chegada da GCM - Guarda Civil Metropolitana Após a GCM - Guarda Civil Metropolitana assumir a ocorrência Preencher o formulário de ocorrência - RO
Assalto	Vigilante	Rotina diária	Parque Lajeado	Acionar de Imediato a Central de Monitoramento Acionar a GCM - Guarda Civil Metropolitana Relacionar Terstemunhas do fato. Preencher o formulário de ocorrência - RO
Falecimento	Vigilante	Rotina diária	Parque Lajeado	Acionar de Imediato a Central de Monitoramento Acionar a GCM - Guarda Civil Metropolitana Relacionar Terstemunhas do fato. Manter o local isolado Preencher o formulário de ocorrência - RO
Alcool-Drogas	Vigilante	Rotina diária	Parque Lajeado	Acionar de Imediato a Central de Monitoramento Acionar a GCM - Guarda Civil Metropolitana Relacionar Terstemunhas do fato. Preencher o formulário de ocorrência - RO
Furto-Roubo	Vigilante	Rotina diária	Parque Lajeado	Acionar de Imediato a Central de Monitoramento Acionar a GCM - Guarda Civil Metropolitana Relacionar Terstemunhas do fato. Preencher o formulário de ocorrência - RO
Incêndio	Vigilante	Rotina diária	Parque Lajeado	Acionar de Imediato a Central de Monitoramento Acionar a Administração Utilizar extintores para primeiro combate Organizar a saída das pessoas do local de incêndio ao Ponto de encontro Preencher o formulário de ocorrência - RO
	Central Monitoramento Central Monitoramento	Na Ocorrência Na Ocorrência		Aciona o Corpo de Bombeiros, caso necessário seja Aciona o Samu, Pronto Socorro caso existam vítimas
Primeiros Socorros	Vigilante	Rotina diária	Parque Lajeado	Acionar de Imediato a Central de Monitoramento Acionar a Administração Dar o primeiro atendimento no local Organizar a saída das pessoas do local de incêndio ao Ponto de encontro Solicita a Administração a remoção do vitimado Preencher o formulário de ocorrência - RO
	Central Monitoramento	Na Ocorrência		Aciona o Samu, Pronto Socorro
Feminicídio-Homicídio	Vigilante	Rotina diária	Parque Lajeado	Acionar de Imediato a Central de Monitoramento Acionar a GCM - Guarda Civil Metropolitana Acionar a Administração Isolar o Local Relacionar Terstemunhas do fato. Preencher o formulário de ocorrência - RO
Invasão Parque Fechado	Vigilante	Rotina diária	Parque Lajeado	Observar o suspeito Verificar se ele porta algum objeto Acionar a Central de Monitoramento Resguardar as áreas Aguardar a Chegada da GCM - Guarda Civil Metropolitana Após a GCM - Guarda Civil Metropolitana assumir a ocorrência Preencher o formulário de ocorrência - RO
Problemas Estruturais	Vigilante	Rotina diária	Parque Lajeado	Acionar de Imediato a Central de Monitoramento Acionar a Administração Isolar o Local Preencher o formulário de ocorrência - RO
Assassinato ou Ferimento con	Vigilante	Rotina diária	Parque Lajeado	Acionar de Imediato a Central de Monitoramento Acionar a GCM - Guarda Civil Metropolitana Acionar a Administração Isolar o Local Relacionar Terstemunhas do fato. Preencher o formulário de ocorrência - RO
Suicídio ou Tentativa	Vigilante	Rotina diária	Parque Lajeado	Acionar de Imediato a Central de Monitoramento Acionar a Administração Dar o primeiro atendimento no local Isolar o Local Solicita a Administração a remoção do vitimado Preencher o formulário de ocorrência - RO
	Central Monitoramento Central Monitoramento	Na Ocorrência Na Ocorrência		Acionar a GCM - Guarda Civil Metropolitana Aciona o Samu, Pronto Socorro
Desinteligências- Brigas	Vigilante	Rotina diária	Parque Lajeado	Acionar a Central de Monitoramento Conter o princípio do tumulto Acionar a Central de Monitoramento Aguardar a Chegada da GCM - Guarda Civil Metropolitana Após a GCM - Guarda Civil Metropolitana assumir a ocorrência Preencher o formulário de ocorrência - RO
Atentado ao Pudor- Estupro	Vigilante	Rotina diária	Parque Lajeado	Acionar a Central de Monitoramento Acionar a GCM - Guarda Civil Metropolitana Manter o indivíduo sob controle Aguardar a Chegada da GCM - Guarda Civil Metropolitana Após a GCM - Guarda Civil Metropolitana assumir a ocorrência Preencher o formulário de ocorrência - RO

Figura 99: Descrição do Plano de Ação das Ocorrências

9. POLÍTICA CORPORATIVA PARA GERENCIAMENTO DE RISCOS

A política organizacional prevê a atuação sistemática e preventivista à mitigação dos riscos existentes na execução de suas atividades. Portanto, a metodologia para a gestão de riscos, identificando e interagindo para a prevenção e atuação dos riscos encontrados é fator crítico de sucesso.

Todas as ações deverão ser desenvolvidas através do ciclo PDCA, (Planejar, executar, checar e corrigir).

Aqui, serão dadas as respostas aos riscos sob o ponto de vista preventivo, reativo, visando reduzir a possibilidade do risco vir a acontecer e o impacto caso ocorra. O plano de Ação será realizado através do ciclo PDCA. (Planejar, executar, checar e corrigir).

Estratégia: É importante ficar claro o propósito da atividade a ser realizada. Qual a motivação para tal. O processo contínuo de avaliação e ajuste da estratégia à realidade é extremamente relevante.

- **O Processo de Gestão:** O processo de gestão envolve planejamento, execução, controle e ações corretivas, devendo direcionar as pessoas e os recursos para agregar valor às ações preventivas e de contingência, obtendo assim os resultados desejados.
- **As Interações Internas:** A comunicação interativa e contínua merece destaque para facilitar a compreensão do rumo desejado, mobilizar para atingir as metas traçadas e estreitar as relações entre os envolvidos.
- **As Competências Essenciais:** O exercício contínuo do CHA (CONHECIMENTO, HABILIDADES E APTIDÕES), entre gestão e colaboradores é ponto fundamental para o alcance dos resultados. O mapeamento, a catalogação e a divulgação dos dados levantados proporcionará o melhor emprego das competências e dos recursos humanos existentes.

9.1 Crise

Uma crise é caracterizada por um processo de transformação que pode ser previsto, antecipado, controlado e até mesmo evitado. No caso da Urbia Parques, a crise relaciona-se com o acontecimento do risco extremo (de alto impacto) financeiro e de imagem, seja ele interno ou externo.

- A crise ficará caracterizada quando a situação não estiver mais sob controle da obra.

- Deve-se portanto, preliminarmente saber que, quando a **Administração do Parque e, por sua decisão**, não conseguir conter o evento ou distúrbio, a situação será definida como crise.

9.2. Central Integrada de Comando e Controle - CICC

O local onde será instalado a CICC será prioritariamente em local designado pela URBIA PARQUES.

De qualquer modo, o espaço físico (sala) e os equipamentos (necessários para o perfeito controle e comunicação) deverão ser previamente definidos para que no momento da decisão o grupo responsável por sua instalação (assessores operacionais) possa fazê-la sem nenhuma dúvida ou dificuldade.

Considerando que haverá espaço e equipamentos previamente definidos, a preparação do local e a instalação não deverão ultrapassar 30 minutos de instalação.

9.3. Centro de Comunicação

Ficam estabelecidos como Centro de Comunicação, seguindo a prioridade abaixo, os seguintes locais.

Prioridade	Local	Nº de Contato	Endereço	Obs.
1	CICC			
2	Escritório URBIA PARQUES			

Figura 100: Centro de Comunicação

10. REQUISITOS LEGAIS PARA A UTILIZAÇÃO DE RECURSOS DE SEGURANÇA

10.1. Normas Gerais para Contratação do Serviço de Vigilância

Face aos riscos e resultados nocivos, e pela temeridade e desinformação, com que muitas empresas tomadoras de serviços vem-se deparando ao contratar serviços de segurança através de empresas "clandestinas", ou sem qualquer habilitação técnica e legal, é imprescindível esta advertência e conscientização ao mercado:

10.2. Da Legislação

O exercício da atividade de vigilância e segurança privada é regido por legislação federal específica: Lei n.º.102/83 que estabelece normas para a constituição e funcionamento das empresas que exploram serviços de segurança, regulamentado pelo Decreto n.º.056/83 e

Portaria n.º 992/95 que estabelece normas para o exercício da atividade de segurança privada no País.

10.3. Empresas Clandestinas

São empresas que atuam no mercado, prestando serviços de vigilância e segurança sem estarem em condições legais e técnicas para fazê-lo, e provocam verdadeira desordem, prejudicando sobremaneira as empresas legalmente constituídas. Trabalham em total desobediência à Lei, provocando inúmeros problemas - onde, infelizmente, alguns muito trágicos, veiculados quase que diariamente na imprensa.

COMO AS EMPRESAS "CLANDESTINAS" CONTRATAM SEUS FUNCIONÁRIOS:

- Admissão de pessoas não habilitadas (sem curso de formação em escola credenciada pela Polícia Federal);
- Sem verificação de antecedentes criminais;
- Sem exames de saúde física e mental;
- Porte de arma em nome de pessoa física;
- Sem critério do mínimo indispensável de escolaridade;
- Não respeita o piso salarial determinado pela categoria;
- Seu funcionário não tem seguro de vida;
- Não recolhe os encargos sociais;
- Não arca com as responsabilidades civil e criminal.

Invariavelmente, por ocasião da proposta de serviços, essas empresas informam ao tomador de serviços, que não existem problemas; que as exigências da lei só são aplicadas

Ao vigilante que trabalha armado. Isto não é verdade! A legislação é muito clara e específica. Determina que toda empresa que exercer a prestação de serviços de Vigilância/Segurança (no caso inibir ou coibir a ação criminosa), armada ou desarmada, deverá possuir a Autorização de Funcionamento (documento hábil expedido pelo Departamento de Polícia Federal e renovado anualmente), que permite a empresa explorar este ramo de atividade.

10.4. Da Habilitação Técnica

Todo o serviço de vigilância/segurança seja ele prestado em Indústrias, Comércio, Residências, Condomínios, Eventos, etc., devem ser efetuados por empresa regularizada e apta tecnicamente, a atuar na atividade. Uma empresa de segurança privada, para exercer

sua atividade - ARMADA ou DESARMADA, necessita ter competência técnica e habilitação legal, comprovados através dos seguintes documentos, renovados anualmente:

10.5. Certificado de Segurança

Emitido pelo Departamento de Polícia Federal, certificando que a empresa foi fiscalizada e está em condições técnicas de prestar serviços.

10.6. Autorização de Funcionamento

Emitida pelo Ministério da Justiça, com publicação no D.O.U. (Diário Oficial da União) permitindo que a empresa possa atuar nesse segmento econômico.

10.7. Segurança Orgânica

A mesma legislação, determina que os Serviços Orgânicos de Segurança (ou Segurança Própria como é comumente chamada) - são autorizados, controlados e fiscalizados pelo Departamento de Polícia Federal. Assim, uma empresa que tenha objeto econômico diverso da vigilância ostensiva e do transporte de valores, e que utilize pessoal de quadro funcional próprio para a execução de sua segurança - armada ou desarmada - deverá, também, se adaptar à legislação, requerendo a Autorização de Funcionamento junto à Delegacia de Polícia Federal, para atuar como empresa Orgânica. Caso a empresa não possua os documentos citados, é considerada irregular - ou clandestina, podendo acarretar inúmeros transtornos ao tomador de serviços, que se responsabilizará civil e penalmente, na ocorrência de qualquer evento danoso provocado pela empresa clandestina e/ou seu funcionário.

"VIGILANTE AUTÔNOMO": NÃO EXISTE essa função, uma vez que o profissional de segurança. Deve estar registrado numa empresa especializada e possuir o Certificado de Conclusão do curso de formação para Vigilantes, devidamente registrado na Polícia Federal e, também, ser registrado na D.R.T. (Delegacia Regional do Trabalho) e possuir a Carteira Nacional do Vigilante para exercer a atividade.

"SEGURANÇA EFETUADA POR POLICIAIS CIVIS E MILITARES": É, também, proibida a prestação de serviços de vigilância/segurança efetuada por Policiais Civis e/ou Militares.

10.8. Cuidados Básicos na Contratação

Conheça a empresa que pretende contratar e os métodos de treinamento dos seus seguranças, visitando a empresa e a academia de formação de seus funcionários; Peça um plano de segurança à empresa que pretende contratar, onde deverá estar

especificado o número adequado de vigilantes a ser utilizado; o sistema de alarme adequado e/ou outros dispositivos de segurança a serem utilizados, de forma que seja garantida a incolumidade física de pessoas ou do local onde serão prestados os serviços.

Exija o Alvará de Funcionamento e o Certificado de Segurança devidamente renovado (sem esses documentos, a empresa não pode funcionar).

Para se certificar da legalidade da prestação de serviços das empresas do setor, ou da empresa que pretende contratar, ligue para o SESVESP - Telefone: (011) 3858-7360.

Peça informações na DELESP – Delegacia de Segurança Privada de São Paulo, ou nas Comissões de Vistoria.

Fonte: SESVESP – Sindicato das Empresas de Segurança Privada.

10.9. Perfil do Vigilante

Vigilante

Formação – Segundo grau completo (desejável) e obrigatoriamente curso de formação de vigilante.

Idioma – Não desejável.

Perfil Pessoal – Boa saúde física, mental, bom condicionamento físico e excelente postura apresentação individual e ausência de antecedentes criminais.

Perfil Psicológico - Controle emocional, senso de responsabilidade, grande concentração de atenção e bom relacionamento interpessoal.

Habilidades Específicas – Boa capacidade de observação, resolução de problemas e capacidade de comunicação oral e escrita.

10.10. Investigação Social

O objetivo da Investigação Social é o fornecimento de informações confidenciais da conduta das pessoas que vierem a ser contratadas, resultantes de investigação social, pesquisas financeiras e criminais. Como sugestão solicitar autorização do candidato.

A realização de investigação social para a equipe de segurança é ponto importante, uma vez que este colaborador, por ocasião de sua contratação, conhecerá todos os pontos importantes da empresa.

Com tais dados é possível identificar perfis indesejáveis de funcionários e ou candidatos e desta forma prevenir a possibilidade de ações fraudulentas, fuga de informações e etc.

1. Na contratação de funcionários exercendo a função de vigilante/porteiro ou exigir da empresa prestadora de serviço de vigilância Investigação Social dos funcionários.

- Solicitar Pesquisa Sócio-Econômica, que são realizadas através de convênio com entidades detentoras de amplos bancos de dados e modernos sistemas de gerenciamento de informações, Pesquisa Criminal que são realizadas através de consultas aos órgãos públicos competentes e
- Pesquisas Sociais são realizadas através de *investigações "in-loco"* nas proximidades da residência dos pesquisados;
- Através de contrato com empresa credenciada para prestação deste serviço;
- A pesquisa deverá ser realizada na contratação e a cada 06 (seis) meses;
- Para maior controle, o Departamento de Recursos Humanos deverá manter as informações atualizadas, cobrando rigorosamente a empresa prestadora do serviço de segurança.

Nota: Tomar cuidado com legislação, tal levantamento torna-se aplicável para fins de garantia, no entanto, quando encontrado restrição, não se pode informar diretamente a pessoa.

11. RECOMENDAÇÕES ADICIONAIS

A Interfort Segurança é responsável pela elaboração das normas e procedimentos, sendo de responsabilidade da Urbia Parques_a manutenção e implementação das mesmas.

Em cada parque deverá ser realizado uma análise diferenciada para atendimento das necessidades voltadas à segurança patrimonial, definido localização da guarita para o vigilante, quantidade homens e equipamentos necessários e aplicação dos procedimentos.

Sugerimos uma pessoa responsável pelo Departamento da Segurança Patrimonial, que deverá:

- Planejar, coordenar, avaliar, mensurar e delegar os processos e projetos relativos às atividades do departamento de segurança;
- Manutenção e aplicação dos procedimentos da segurança patrimonial;
- Responder junto à Diretoria, sobre assuntos relativos ao departamento de segurança;

- Subsidiar, propor e assessorar a Diretoria sobre assuntos que possam impactar na segurança empresarial do empreendimento.

12. RESULTADOS PRETENDIDOS

O conteúdo aqui deste documento tem por finalidade a melhoria do processo de segurança do parque. A implantação das ações aqui explanadas, auxiliará na mitigação dos riscos e criará uma sensação maior de segurança, atendendo assim a demanda e anseio tanto da administração, como principalmente de seus usuários. Entendemos que este documento deve sofrer todas as revisões necessárias até que se tenha pleno entendimento de seu escopo, totalmente alinhado a estratégia da URBIA PARQUES.

Em sendo esta sua versão aprovada, roga-se assiná-la e datá-la no campo APROVAÇÃO abaixo.

13. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Manual de Planejamento (Gestão de Riscos Corporativos), **Brasiliano**, Antonio Celso Ribeiro, 1 edição - Editora Sicurezza (2003);

SESVESP – Sindicato das Empresas de Segurança Privada;

SSP-SP – Secretária de Segurança Pública do Estado de São Paulo.

