

Manual de
segurança
patrimonial



SECOSI SP
O SINDICATO DA HABITAÇÃO

Desde 1946



Apresentação

Um dos temas que despertam maior preocupação em nossa sociedade, atingindo diretamente nossas famílias e amigos é a crescente falta de segurança observada nos últimos anos. Por esse motivo, quando o Secovi-SP resolveu elaborar um Manual que pudesse ser esclarecedor sobre esse tema, achou conveniente que uma grande empresa do setor de segurança patrimonial fosse sua parceira nesse projeto.

A convidada para elaboração do nosso manual de segurança foi a HAGANÁ, pois nós do Secovi-SP acreditamos que a eficiência técnica e operacional dessa empresa poderia contribuir muito para uma publicação didática, envolvente e de fácil assimilação.

Nossa meta principal é que o conteúdo do MANUAL DE SEGURANÇA PATRIMONIAL DO SECOVI-SP passe a ser de pleno conhecimento dos síndicos e administradores de imóveis e, da mesma forma, possa ser útil para conscientizar os leitores quanto à necessidade de conhecimento na tomada de decisões com embasamento técnico, para a estratégia de segurança a ser adotada pelo seu condomínio, empresa ou residência, apresentando o potencial real de todas as soluções disponíveis nesse segmento. Visa ao decréscimo de riscos voluntários, diminuindo por consequência a alta taxa de sinistros a que todos estamos expostos.

Hubert Gebara

Vice-Presidente de Administração Imobiliária e Condomínios do Secovi-SP



Sumário

INTRODUÇÃO	06
Risco	06
Segurança	06
Capítulo I: Situações de Contingência	07
Morte por causa natural	07
Morte acidental ou provocada	07
Tentativa de suicídio	07
Incêndio	08
Acidentes com produtos químicos	08
Objetos estranhos	08
Black-out	09
Inundações	09
Manifestações e tumultos	10
Capítulo II: Relacionamento	11
Trabalhando com a polícia	11
Trabalhando com os bombeiros	11
Concessionária de energia elétrica	12
Sistema de abastecimento de água e esgoto	12
Sistema de fornecimento de gás	13
Lidando com a imprensa	13
Conscientização	14
Capítulo III - Segurança condominial	15
1) Introdução	15
2) Conceitos importantes	16
2.1) Missão da segurança	16
2.2) A segurança não é exata	18
2.3) Quais são os alvos?	19
2.4) Investimento necessário	20
3) Os cinco pontos necessários para a segurança de qualquer estabelecimento	20
3.1) Respeito Mútuo	21
3.1.1) Recrutamento	23
3.1.2) Treinamento	23
3.1.3) Postura	24
3.1.4) Regras	24
3.1.5) Fiscalização	24
3.2) As quatro áreas	25
3.2.1) Definição	25
3.2.2) Ferramentas de proteção	27



3.3) Os quatro pontos básicos.....	35
3.4) "Lei" do seqüestro e "Lei" do refém.....	39
3.5) "Amigos".....	42
4) Conclusão.....	44
Capítulo IV- Conhecimentos básicos sobre monitoramento, sistemas e equipamentos	49
Introdução.....	49
1) Monitoramento de alarmes.....	49
1.1) Botão de pânico.....	49
1.2) Acorda-vigia.....	50
1.3) Bastão de ronda.....	50
1.4) Proteção perimetral.....	50
1.5) Sensor de infravermelho.....	50
1.6) Cerca de choque pulsativo (eletrificada).....	51
2) Monitoramento de imagens.....	51
2.1) Circuito fechado de televisão.....	51
2.2) Câmeras.....	51
2.3) Lentes.....	51
2.4) Microcâmeras.....	52
2.5) Monitores.....	52
2.6) Multiplexadores.....	52
2.7) Sequenciadores.....	53
2.8) Gravador time-lapse.....	53
2.9) DVR - Digital Video Recorder.....	53
3) Iluminação.....	54
3.1) Iluminação fixa.....	54
3.2) Holofotes de presença.....	54
3.3) Iluminação de emergência.....	54
4) Controle de acesso.....	54
5) Sistema de comunicação.....	55
5.1) Comunicação interna.....	55
5.2) Comunicação externa.....	55
6) Fornecimento de energia.....	55
Capítulo V - Dicas de condutas e procedimentos	56
1) Para moradores.....	56
2) Para funcionários: zelador, equipe de segurança e portaria.....	57
3) Para síndicos.....	59
4) Para funcionários das unidades.....	59
5) Formulários.....	60
Bibliografia.....	81



Introdução

O Manual de Segurança Patrimonial - Secovi-SP tem o propósito de indicar ao leitor os riscos existentes no condomínio. Tem ainda a função de apresentar condições preventivas para minimizar riscos, conforme o tradicional jargão, **“é melhor prevenir do que remediar”**.

RISCO

Quer dizer “perigo ou possibilidade de perigo”. Também pode ser entendido como “possibilidade de perda”.

Exemplo: um elevador sem manutenção.

SEGURANÇA

É a integração de medidas e normas, com adequações físicas agregadas ao profissional especializado e à alta tecnologia.

Exemplo: um profissional mal treinado e desprotegido não poderá dar nenhum tipo de proteção e tranquilidade ao condomínio.

O maior desafio da segurança é atender e dar soluções para situações de perigo.

Benjamin de Israeli, ex-primeiro ministro da Inglaterra, disse certa vez:

“O esperado acontece de vez em quando, e o inesperado acontece quase sempre”.



Capítulo I

SITUAÇÕES DE CONTINGÊNCIA

São várias as causas que provocam os riscos nos condomínios. O que muitas vezes não depende apenas de uma manutenção regular, mas de um plano de prevenção. É necessário identificar cada um desses riscos e a maneira como estão sendo gerados, com o objetivo de elaborar um planejamento adequado a fim de minimizá-los.

Há uma série de eventos que ocorrem no interior dos condomínios, mesmo não sendo considerados como de alto risco, merecem atenção e adequada solução no sentido de preservar os condôminos e o próprio condomínio.

* **Morte por causa natural** – Para qualquer pessoa, que vier a falecer naturalmente, no interior do condomínio (mesmo na unidade), devem ser tomadas algumas precauções. O óbito deve ser atestado por médico que possa se responsabilizar pelo fato. Na falta deste profissional, comunica-se às autoridades policiais e estas se encarregam da remoção do corpo para o Instituto Médico Legal apurar a *causa mortis*. Também comunica-se à portaria do prédio para permitir o acesso dos policiais e do veículo de remoção do corpo. Em hipótese alguma o corpo deverá ser removido do local sem a presença de algum dos profissionais citados.

* **Morte acidental ou provocada** - No caso de óbito por acidente, suicídio ou homicídio, o local onde ocorreu o fato deve ser imediatamente preservado e isolado. Deve-se cobrir o corpo e evitar aglomeração de pessoas no local. Os órgãos policiais devem ser, obrigatoriamente, acionados, os quais se encarregarão da remoção do corpo e da liberação do local após as devidas investigações.

Caso a vítima esteja sozinha, seus parentes deverão ser informados do fato. Porém, essa comunicação deverá ser feita de maneira sutil e discreta.

* **Tentativa de suicídio** - Tais ocorrências sempre acabam por causar transtornos para o condomínio.



Além do fato se revestir de um momento trágico, a maioria dos casos é perpetrado por pessoas em estado de descontrole emocional ou sob efeito de álcool ou drogas - que produzem efeitos alucinógenos. Nesta situação, o correto é entrar em contato imediatamente com as autoridades competentes.

* **Incêndio** - Tão logo seja detectado um foco de incêndio, a brigada e o Corpo de Bombeiros deverão ser acionados.

* **Acidentes com produtos químicos** – Na ocorrência de qualquer acidente com produtos químicos, o Corpo de Bombeiros deve ser acionado imediatamente. O local deve ser isolado e as pessoas presentes no condomínio comunicadas do fato.

* **Objetos estranhos** - Ao depararem com: algum objeto estranho sem identificação de remetente; ou trazidos por desconhecidos, cujo portador se comporte de maneira estranha (excesso de zelo com o pacote, suando, pedindo que o pacote não seja aberto de imediato etc.); ou pacote simplesmente encontrado em local impróprio, com aspecto de simplesmente ter sido "deixado" ali; ou pacote com marcas de graxa, oleosidade; ou ainda encomenda com peso desproporcional ao tamanho. Quaisquer dessas situações, a atitude é comunicar o responsável pelo condomínio - zelador -, que deverá tomar as seguintes providências:

- Não abrir o pacote.
- Procurar informações sobre o pacote (quem enviou? do que se trata? como foi feita a entrega, pessoalmente ou via correio?).
- Não permitir que outras pessoas (leigos, curiosos) se aproximem do pacote.
- Tentar afastar as pessoas das proximidades, sem causar pânico e tumulto.
 - Comunicar o fato aos órgãos policiais para que estes tomem a iniciativa da abertura do pacote.
 - Evitar causar tumulto. Não disparar alarme, seguindo apenas as orientações do órgão competente.



* **Black-out** - A ocorrência da interrupção de energia elétrica nos condomínios geralmente causa grandes transtornos. Elevadores, portões de acesso para pedestres e veículos e sistema de comunicação ficam inoperantes. Os procedimentos são os seguintes:

- Conferir o acionamento do gerador (caso exista).
- Constatar se todas as luzes de emergência estão acionadas, principalmente aquelas instaladas nas escadas.
- Verificar se há pessoas presas no elevador. Caso haja, deve-se tranquilizá-las e, imediatamente, acionar a empresa de manutenção do elevador, ou o Corpo de Bombeiros. Ninguém deverá "tentar" resgatar essas pessoas.
- Contatar a concessionária de energia para informar o fato e indagar sobre o prazo de restabelecimento do sistema de energia.
- Alterar a abertura e fechamento dos portões de automático para manual. Tomar a precaução de acompanhar, mais detalhadamente, o acesso de moradores e visitantes.

* **Inundações** - Poderão ocorrer em razão de fortes chuvas, ou pelo rompimento de encanamentos.

Neste caso, as medidas recomendadas são:

- Avisar imediatamente a portaria e o zelador.
- Manter as pessoas longe da rede elétrica.
- Caso a inundação atinja a garagem, os veículos deverão ser removidos, e as bombas de sucção acionadas.

Ocorrendo a inundação em razão de chuvas, outros cuidados também deverão ser observados:

- Evitar que crianças brinquem com a água empoçada, ou na correnteza, pois há riscos de contaminação ou até mesmo de serem arrastadas.



- Se constatar inundação no reservatório de água e das piscinas, esses deverão ser esvaziados e devidamente higienizados.

* **Manifestações e tumultos** - Esses eventos são comuns em empresas e com raras exceções, em condomínios comerciais. Praticamente não ocorrem em condomínios residenciais. Porém, estes poderão ser afetados quando próximos a um local vulnerável a manifestações.

Nesses casos, algumas providências deverão ser tomadas:

- Os órgãos policiais devem ser informados.
- O zelador, o síndico e a empresa de segurança do condomínio, caso haja, terão de ser imediatamente informados.
- Os portões de acesso de pedestres e de veículos deverão ser bloqueados, evitando assim, qualquer invasão e preservando a integridade do condomínio e das pessoas ali presentes.
- Os condôminos devem ser avisados para que evitem deixar o condomínio desnecessariamente.

Em alguns casos, greve por exemplo, pode-se ficar sabendo do fato, antecipadamente. Portanto, as medidas deverão ser pensadas e aplicadas com a mesma antecedência, inclusive com reforço de pessoas nas portarias.



Capítulo II

RELACIONAMENTO

Todo e qualquer evento requer pronta ação, principalmente, aqueles relacionados com os órgãos públicos e as concessionárias da prestação de serviços. Portanto, é necessário que a pessoa responsável pelo condomínio (zelador), assim como os porteiros, tenham o devido preparo para saber a quem acionar em caso de necessidade iminente (provável). É fundamental terem à vista o número do telefone de emergência de cada órgão competente, saber como se dirigir para cada um destes, lembrando-se sempre da urgência que o caso requer, e a cordialidade com as pessoas contatadas.

* Trabalhando com a Polícia

É muito importante que haja colaboração por parte do condomínio, através de seus funcionários, condôminos e demais prestadores de serviços junto aos órgãos policiais, civil e militar. Essa colaboração deve se revestir de informações sobre delitos ocorridos (roubos, furtos, estupros, brigas, etc.), tanto no interior do condomínio quanto nas imediações. Sempre que houver qualquer ato ou delito praticado por marginais ou indivíduos suspeitos, as autoridades policiais deverão ser notificadas. Evitar acionar a polícia sem ter a certeza da real necessidade.

Toda e qualquer informação passada para os órgãos policiais deve ser feita de maneira clara e séria. A pessoa tem de se identificar (informar nome, função, telefone e endereço de onde está falando. Relatar cuidadosamente e detalhadamente o fato. Nunca aplicar trote. Todos os órgãos policiais possuem identificador de chamadas.

* Trabalhando com os Bombeiros

O Corpo de Bombeiros requer sempre uma ação de emergência. Um princípio de incêndio, um acidente,



ou qualquer outro fato semelhante. Não importa. Em situações como essas, sempre será uma necessidade de urgência e estará em risco uma vida. Portanto, quando acionar uma corporação, é importante manter a calma e relatar o fato com o maior número de informações possíveis. Indicar corretamente o local dos fatos, incluindo pontos de referência e, se possível, os caminhos mais acessíveis. Colher informações de prévios procedimentos antes da chegada do socorro.

* Concessionária de energia elétrica

Ao ocorrer qualquer interrupção no fornecimento de energia elétrica, a pessoa responsável pelo condomínio (zelador) ou o porteiro, deverá de imediato verificar se a interrupção é somente naquele condomínio, ou geral no bairro. Sendo interrupção geral, deverá acionar a companhia concessionária de energia elétrica da região para indagar os motivos da interrupção, bem como solicitar informações sobre o prazo para o restabelecimento dos serviços e, em seguida, informar aos condôminos. Sendo a interrupção apenas no condomínio, deverá acionar a concessionária, informar o fato e solicitar o imediato reparo. Não esquecer de obter informação sobre o tempo para o restabelecimento do sistema.

Ocorrendo algum acidente nas proximidades do condomínio (abaixamento de poste, queda de transformador, etc.), que possa vir a afetar o condomínio, a concessionária de energia deverá ser informada imediatamente a fim de solicitar uma equipe de reparos com urgência. Nesses casos, a pessoa que acionar a companhia deverá informar corretamente o endereço, com número e ponto de referência, assim como detalhar o fato ocorrido.

* Sistema de abastecimento de água e esgoto

Ocorrendo qualquer acidente, rompimento ou obstrução da canalização, que prejudique o abastecimento, ou mesmo que esteja provocando inundações nas imediações, a companhia concessionária do fornecimento de água deverá ser acionada imediatamente, informando-se o



local do fato corretamente, com endereço completo e ponto de referência.

* Sistema de fornecimento de gás

Ao identificar qualquer tipo de vazamento no sistema de fornecimento de gás, a concessionária (COMGÁS) deverá ser imediatamente comunicada. O gás é altamente inflamável. Um pequeno vazamento poderá trazer graves conseqüências, portanto, requer uma ação pronta e imediata. Ao se contatar a concessionária fornecedora do gás, deverá ser informado: o local em que está ocorrendo o vazamento, há quanto tempo foi identificado e solicitar a urgência no atendimento.

- Não acionar aparelhos elétricos.
- Abrir janelas para arejar o ambiente.

* Lidando com a imprensa

Sempre que ocorre um fato relevante em um condomínio, seja qual for a dimensão, as possibilidades de que a imprensa queira noticiar os fatos é muito grande. Normalmente, são enviados para o local repórteres, fotógrafos, cinegrafistas, enfim, todos que se envolvem em uma situação dessa. Deve-se ter sempre em mente que as reportagens são direcionadas para milhares e milhares de leitores, ouvintes ou telespectadores. Uma informação mal divulgada pode acarretar danos irreparáveis, tanto para o condomínio quanto para alguma pessoa. Portanto, é necessário que, todos os funcionários do condomínio, incluindo zelador e porteiros, sejam proibidos de prestar qualquer depoimento à imprensa. Somente o síndico, ou um representante seu (advogado de preferência) é quem poderá atender a imprensa e, mesmo assim, antes de recebê-la, deverá ter pleno conhecimento dos fatos ocorridos, bem como dialogar com as pessoas envolvidas, analisando e avaliando totalmente o depoimento que prestará.

O mercado dispõe de diversos cursos de treinamento para capacitar os profissionais da área de condomínios. Cabe aos síndicos, ou gerentes de condomínios, identificarem aqueles que melhor atendem às suas necessidades. Porém, jamais devem se furtar a indicar esse treinamento.



O próprio Secovi-SP oferece cursos para zeladores e porteiros, enfatizando quais as suas responsabilidades e obrigações, além de dar "dicas" para melhorar a eficiência no trabalho. Tais cursos fornecem também noções sobre segurança patrimonial. No caso dos vigilantes, os mesmos devem, obrigatoriamente, frequentar curso de formação e reciclagem em empresas especializadas.

Cursos complementares como brigada de incêndio, primeiros socorros, CIPA, aspectos de relações humanas e outros também são de extrema importância.

CONSCIENTIZAÇÃO

Como vimos no capítulo anterior, os condôminos acabam sendo uma fonte enorme de geração de riscos. Para evitar ou minimizar essa "situação", deve-se conscientizar cada um deles da responsabilidade para com a coletividade. Essa conscientização poderá ser feita por meio de palestras de profissionais especializados, de comunicados internos e até mesmo de simples avisos afixados em locais estratégicos, como salão de festas, de jogos ou interior de elevadores.



Capítulo III

SEGURANÇA CONDOMINIAL

1) Introdução

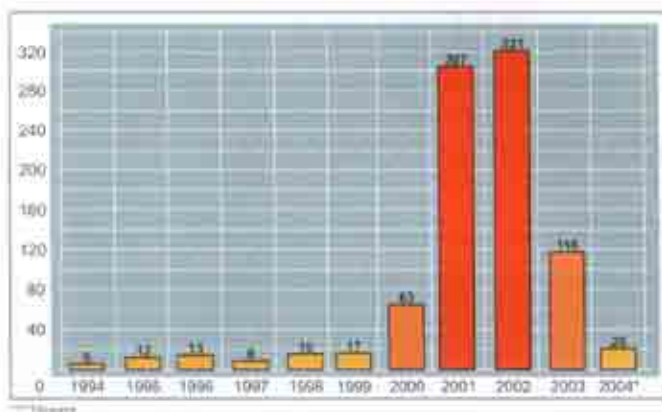
"Ladrões fazem arrastão em prédio dos Jardins. Usando metralhadoras, os 12 criminosos causaram prejuízo de US\$ 2 milhões" (fonte "Jornal da Tarde", 30/10/03).

Esta é uma das modalidades de assalto que mais cresce em São Paulo e, a primeira vista, parece inevitável. Como devemos nos proteger? É possível evitar esse tipo de invasão? Por que a violência chegou a esse ponto? Por que os marginais estão preferindo os condomínios? Todas essas perguntas serão esclarecidas nesta parte do manual. Mais do que isso, seguramente, esta mesma notícia, assustadora e real, será vista pelo leitor ao término do Manual (quando os leitores estiverem sabendo como resolvê-la).

A migração da violência (processo natural de transferência do foco de ação da criminalidade em virtude da relação facilidade x benefício) fica evidente quando analisamos a quantidade de invasões em indústrias, agências bancárias, carros fortes e de crimes contra a pessoa, como, o seqüestro. A criminalidade passou por todas essas modalidades e atualmente está atingindo os condomínios, que ainda não estão preparados adequadamente para oferecer resistência - o que não é válido para a maioria dos casos citados acima.

No caso particular do seqüestro, por exemplo, graças a maior preocupação e conhecimento da população e ao excelente trabalho realizado pelo governo do Estado de São Paulo, com a criação das delegacias especializadas que têm resolvido mais de 80% dos casos de extorsão mediante seqüestro, a migração da violência foi evidenciada (veja gráfico a seguir).





O quadro acima mostra a migração da violência para a prática do seqüestro no Estado de São Paulo, chegando em seu estágio máximo em 2001/2002, e a drástica diminuição de ocorrências em 2003.

O objetivo deste Manual também é, portanto, conseguir, por meio da conscientização e de um trabalho coletivo, fazer com que a criminalidade deixe de assombrar o local de trabalho e os lares. Essa parte do Manual não tem a intenção de justificar ou lecionar o quadro de violência em geral.

“Uma pesquisa do Ibope mostrou que, mais que o desemprego, o trânsito e as enchentes, a preocupação prioritária do paulistano é a violência”.

2) Conceitos importantes

2.1) Missão da segurança

Em razão dos tipos de invasões que hoje são realizadas nos condomínios, nas residências ou nos escritórios, é essencial entender-se qual é a missão da segurança específica nesses locais. Veja o que, de uma forma



geral, é divulgado, quanto às invasões:

"Bando faz arrastão de 2 horas em prédio de luxo: 15 homens com metralhadoras renderam 19 moradores na garagem de edifício na zona leste. Jóias, grana e eletrônicos foram roubados" (Fonte: Jornal "Agora", 01/04/03).

Esse tipo de notícia dá às pessoas a sensação de que, se os ladrões quiserem invadir o edifício onde elas moram ou trabalham, eles conseguirão.

Pode até mesmo ser uma surpresa, mas até concordamos, em partes, com essa idéia, pois entendemos que **não existe no mundo uma segurança intransponível**. Concluímos que, se o invasor tiver **tempo** o suficiente, **habilidade** necessária e **ferramentas** adequadas, ele conseguirá entrar em qualquer local, independentemente do grau de segurança aplicado.

Sendo assim, a missão da segurança é **dificultar** a invasão de alguém, mesmo porque é impossível impedi-la.

A missão da segurança também se resume em **detectar** a tentativa de invasão, **dificultar** ao máximo e, neste ínterim, **avisar o morador** (com o objetivo de que ele não saia do seu apartamento, de sua residência ou de seu escritório para ver o que está acontecendo), **o próprio marginal** (quebrando, dessa forma, sua principal arma, que é o fator surpresa) e avisar, ainda, **o apoio externo**. Feito isso, tudo indica que a ação será frustrada.

A grande vantagem da segurança é que, para o marginal, não basta apenas invadir, pois ele necessita de tempo para concretizar a sua ação e fugir. Ele invade somente se sua principal arma for aplicável. Quando falamos nas armas do bandido, não nos referimos ao armamento bélico. A principal arma do marginal, nesse tipo de invasão, chama-se **FATOR SURPRESA**. Por isso, situações similares à ilustração a seguir não ocorrem. Um ou dois marginais burlam a segurança e, depois de rendê-la, o restante do bando aproveita e entra no local.



Assim, vamos seguir com a notícia e comprovar que os 15 marginais fortemente armados não se posicionam em frente ao condomínio (como mostra a ilustração ao lado) e ameaçaram a segurança. Eles a burlaram, como mostra, a seguir, o complemento da notícia.



*"Bando faz arrastão de 2 horas em prédio de luxo. Quinze homens com metralhadoras renderam 19 moradores na garagem de edifício na zona Leste. Jóias, grana e eletrônicos foram roubados. Segundo testemunhas, um dos assaltantes se **passou por entregador** e conseguiu render o porteiro. **Em seguida**, abriu a porta para os **outros criminosos**. Todos foram à garagem, onde aguardaram os moradores que desciam para trabalhar. A quadrilha prendeu os condôminos numa sala dentro da garagem e roubou os objetos que possuíam, como dinheiro, jóias, celulares e aparelhos eletrônicos portáteis. Em seguida, fugiram". (fonte: jornal "Agora", 01/04/03)*

2.2) A segurança não é exata

"Emanuel, que fazia tratamento para crescer, morreu no dia 1º de setembro, após ingerir medicamento à base de clonidina..." (fonte: jornal "Correio Braziliense", 18/09/03).

Para não imaginar que esta é uma história isolada, é fundamental registrar aqui que "...de acordo com o CRF-DF (Conselho

Regional de Farmácia), 30% das mortes por intoxicação no Brasil são causadas por medicamentos utilizados de forma incorreta - auto-medicação, superdosagem e indicação equivocada de farmacêuticos”.

Por analogia à medicina, a segurança também não é exata, e não garante 100% de eficácia. Então, nas duas modalidades, prevenção é a melhor atitude. Lembre-se: a “hipocondria” não traz bons resultados, portanto, cuidado com a “auto-medicação”. Veja o caso a seguir:

“Assaltantes fizeram um arrastão em um prédio de luxo cercado de câmeras, sensores de presença e seguranças, em São Paulo. O local é vigiado por dez câmeras externas de TV, que filma até as ruas ao redor, há seguranças internos, eram seis no momento da invasão, sensores nos muros de dois metros de altura e vidros à prova de bala nas duas portarias. No entanto, todo esse aparato foi incapaz de impedir que os ladrões invadissem 15 apartamentos na madrugada” (fonte: jornal “Folha de São Paulo”, Agosto/2000).

O estudo deste caso, e o que evitaria a realização deste assalto, serão examinados mais adiante.

Para entender o equilíbrio entre a segurança necessária e o exagero, todas as recomendações que serão mencionadas neste manual respeitam uma ordem lógica e clara (veja adiante o investimento necessário para a segurança). As recomendações seguem sempre uma metodologia, onde a ação contra o marginal deve ocorrer **fora do condomínio e nunca dentro dele**. Assim, enquanto muitas ferramentas são utilizadas para tirar o marginal de nossas casas, o ideal é não permitir que ele entre.

Na segurança existem basicamente duas táticas. A primeira é a de defesa ou prevenção. A segunda é a de ataque ou repressão. A tática que devemos usar em nossos lares e em nosso trabalho é sempre a da prevenção. Essa é a melhor forma de evitar qualquer tipo de agressão, de todas as naturezas e razões.

2.3) Quais são os alvos?

A tendência de invasão em condomínios, conforme já



exposto na introdução, tornou-se clara.

Os marginais fazem os estudos de viabilidade de sucesso de sua ação (relação dificuldade x benefício) e, como no seqüestro, o valor médio de resgate é de R\$ 35 mil. Traçando um paralelo, é preferível invadir um condomínio que não possui segurança, onde uma quantia mínima pode ser subtraída. Claro que, se um prédio de alto luxo não possui a segurança necessária, será uma "vítima" preferencial. De forma geral, **qualquer condomínio** que não tenha a proteção mínima é um grande candidato a engrossar as estatísticas de invasão.

2.4) Investimento necessário

Não é novidade que não existem limites para o investimento em segurança.

Na busca pela possibilidade de aplicação das ferramentas de segurança necessárias e, para que se evite o exagero, todas as recomendações descritas nesse capítulo pregam o **mínimo de investimento necessário para se atingir uma segurança adequada**. Não se deve deixar-se iludir por vendedores de equipamentos, que oferecem pacotes básicos ou avançados, entre outros, pois isso não existe.

3) Os cinco pontos necessários para a segurança de qualquer estabelecimento.

A aplicação de um, não dependerá sempre do outro, e alguns critérios independem de investimento financeiro. Os pontos a seguir estão condicionados à conscientização e ao comprometimento dos usuários do sistema. Outras recomendações dependem da disponibilidade de ferramentas importantes, como a guarita, os acessos de veículos e de pedestres. Se a atual disponibilidade é adequada ou próxima disso, os investimentos necessários serão menores. Em todos os itens indicados, serão abordados casos reais de invasão e o modo como eles poderiam ter sido evitados.



3.1) Respeito Mútuo

Nesta invasão no bairro de Higienópolis, os marginais encontraram uma facilidade muito grande. Simplesmente colocaram um cone de trânsito em frente ao acesso de veículos e esperaram. O porteiro do prédio abandonou a guarita, abriu o portão do prédio e foi ele próprio tirar o cone. Nesse momento, **um dos marginais** rendeu o porteiro e voltou com ele para dentro da guarita, tendo este sido forçado a abrir o portão de veículos. Por esse portão, 25 bandidos fortemente armados entraram na garagem (a notícia que é normalmente dada, a exemplo desta, é que "mais de 20 homens fortemente armados invadem condomínio de luxo". Mas, como vimos - lembrando que a arma do bandido é o fator surpresa - não é assim que começa. Os 20 marginais não podem fazer uma barreira em frente ao condomínio e ameaçar o porteiro, pois eliminariam o fator surpresa. Por conta disso, o artifício pelo qual uma pessoa burla ou rende a segurança, como no caso citado, é mais uma vez utilizado).

Se perguntarem se o porteiro estava errado em retirar o cone, a resposta é: sim, claro!

Mas, será que alguém pensou o que aconteceria, caso ele não fosse retirar aquele cone? É bem provável que o primeiro morador que chegasse de carro chamaria aquele porteiro de incompetente ou de qualquer outro nome que traduz uma sensação de que seu emprego está correndo risco. É claro que, **depois da invasão**, todos os condôminos afirmariam que o morador poderia esperar o quanto fosse necessário. Como sempre, chegar a essa conclusão posterior é fácil. Para comprovar o fato, leia os trechos da reportagem a seguir:

*"O zelador conta que os moradores, todos com ótima situação financeira, não têm cuidado com a segurança, facilitam demais. O pessoal da festa e manda os convidados colocarem os carros na garagem. Querem segurança, mas não cooperam. Vem gente com carro de vidro escuro, que fica buzinando. **Se não deixamos entrar, o morador dá bronca.** Ai, se acontece um assalto, vão falar que a gente estava envolvido, que facilitou a entrada dos bandidos."*
(fonte: jornal "O Estado de S. Paulo", 09/06/03)



O resultado dessa violência tem gerado alguns comportamentos individuais por parte dos moradores, esquecendo estes que vivem em comunidade, e que sua própria segurança depende da atitude dos que vivem no mesmo espaço. Como exemplo, podemos citar o fato de que cada vez mais os moradores dos condomínios fortalecem a segurança dos seus apartamentos. Utilizam portas resistentes, alarmes ou botões de pânico. O que não é levado em conta é que quem **tem a chave do prédio não precisa da chave do apartamento**. A responsabilidade que é depositada no profissional que atua na guarita, portanto, é imensa, já que ele é o único (ou um dos poucos) que pode acionar os mecanismos de apoio (avisar) nos momentos de emergência.

Para que a segurança de um local seja eficaz, é fundamental a adoção de **procedimentos rígidos**, divulgados **por escrito** e que sejam aplicados **sem exceção**.

Acima de tudo, é necessária a consciência de que, se nós queremos que o profissional que atua na guarita nos proporcione segurança, logo **ele deverá ser o primeiro a estar seguro**. Não importa quanto essa pessoa ganhe. Se ela estiver vulnerável à uma situação de emergência, o mecanismo para acionamento de apoio externo não será utilizado, pois antes de fazer a segurança do local, **esse profissional faz a sua própria segurança**.

O maior exemplo disso são os usuais botões de pânico, disponibilizados em diversas guaritas de condomínios de São Paulo, e que normalmente não são acionados em situação real de emergência (apenas de forma involuntária). Para que o acionamento do botão de pânico ou de qualquer outra ferramenta de comunicação seja garantido, a segurança do profissional da guarita é primordial.

A estratégia da Segurança preventiva é baseada na existência de um **local seguro** e inabandonável, onde seja possível avisar a todos do condomínio sobre alguma tentativa de invasão e chamar sempre o apoio externo. O melhor local para cumprir a estratégia, dentro da filosofia do menor investimento, é a **portaria**.

Para isso, recomendamos que a guarita seja fechada, blindada, trancada e possua todas as ferramentas necessárias, tais como ar-condicionado, película escurecida, passa-documentos, passa-

encomendas e **clausura** (passagem formada por duas portas). Todas as ferramentas de segurança, como interfones, monitores, botões para abertura dos portões, botão de pânico e bloqueador de elevador, por exemplo, devem ser dispostas no interior da guarita. A utilização da clausura é a resposta para o caso onde os marginais renderam o profissional que estava numa guarita blindada. A única forma de rendê-lo seria aproveitar a abertura de uma única porta, o que a existência da clausura evitaria.

3.1.1) Recrutamento

Notamos que, em muitos casos, os moradores de um condomínio consideram os atuais porteiros como despreparados. Portanto, essa é a opinião de quem os contratou e os pagam. Na contratação de alguém para a função são necessários testes psicológicos e psicotécnicos, além de todo o respeito devido ao futuro ocupante da vaga. Por inúmeras vezes, um profissional que não tem experiência alguma em portaria é o mais adequado, por não carregar vícios e conceitos equivocados. A análise da ficha de antecedentes criminais e da estabilidade e situação financeira é importante para a contratação, independente da função.

3.1.2) Treinamento

O mercado dispõe de diversos tipos de treinamento para capacitar os profissionais da área condominial.

O Secovi-SP oferece cursos para zeladores e porteiros, enfatizando quais as suas responsabilidades e obrigações, além de dar dicas para melhorar a postura no trabalho com mais eficiência.

Os cursos de formação e reciclagem de vigilantes são de responsabilidade de empresas especializadas e aprovadas pela Polícia Federal.

É importante notar que, tão ou mais importante que o treinamento dos funcionários, é a conscientização dos próprios moradores no atendimento e respeito às normas de segurança. Não adianta treinar o profissional da equipe de segurança na execução de um determinado



procedimento, se não existe uma adequação física para tal, ou se o procedimento não foi aprovado pelos condôminos.

3.1.3) Postura

A postura do próprio funcionário é importante para a conquista do respeito almejado. Um funcionário desatento, por exemplo, não conquistará o respeito, principalmente quando o assunto é segurança.

Quanto ao **armamento**, é fundamental saber que, na segurança preventiva, armas **não são recomendadas**, pois a última situação desejada é um tiroteio, em que os moradores ou funcionários, em geral, são as maiores vítimas. Por isso, mais uma vez reforçamos aqui a importância de um local seguro e inabandonável, onde todo o aviso possa ser dado e o apoio externo solicitado.

3.1.4) Regras

Todo condomínio deve ter um Regulamento Interno atualizado, onde as regras gerais de uso são presentes. Para uma implementação ideal, é necessário estabelecer penalidades para os condôminos que não cumprirem o regulamento.

Todos os procedimentos de segurança devem ser **especificados por escrito, divulgados a todos** e aplicados **sem exceção**.

3.1.5) Fiscalização

O funcionário deve saber, obrigatoriamente, que será fiscalizado. Deve saber ainda qual tipo de fiscalização será realizada. É primordial testar e verificar se os procedimentos de segurança estão sendo bem executados, listando o tipo de simulação que poderá ser feita.

As fiscalizações de segurança poderão ser contratadas diretamente pelo condomínio ou por meio de empresas de assessoria e consultoria em segurança, uma vez que as administradoras não prestam esse tipo de serviço.





Falso entregador

Figura ao lado - Fiscalização (testes) - Envio de falsos entregadores e até mesmo de falsos moradores.

Conclusão final do "respeito mútuo": é válido afirmar que, se o porteiro do caso que citamos (do cone) tivesse a certeza de que não seria punido por não tirar o cone e ainda estivesse seguro (guarita blindada), a invasão não teria sucesso. Se esse porteiro imaginasse ainda que a colocação do cone foi feita por alguém que quer apenas fiscalizá-lo, a probabilidade de falha seria bem menor.

3.2) As quatro áreas

3.2.1) Definição: Para a proteção de qualquer estabelecimento, é suficiente o controle de quatro áreas.

A primeira é a **área de invasão**. Ela delimita o perímetro a ser protegido. Geralmente, essa área é formada pelo muro local. A segunda é a **área de controle**, e é representada pelos pátios internos (entre o muro e a própria edificação). A terceira é denominada de **área de perigo**, que é representada, em casos de condomínios residenciais, pelo acesso ao *hall* social e ao *hall* de serviço e, por consequência, aos apartamentos. É denominada de "perigo", pois se o invasor conseguir chegar até essa área, a consequência será fatal.

A quarta área - que é a mais importante de todas - é a **área crítica**. Ela é definida pelo acesso de pedestres e de veículos. É denominada crítica, pois **em mais de 90% dos casos** as invasões são iniciadas ou encerradas dentro dela.

Apenas para solidificar a idéia, praticamente acabou o tempo em que o marginal pulava o muro, assaltava e ainda ia embora pelo mesmo lugar. Ele vem pela porta da frente, que é muito mais fácil. Rouba o controle remoto, clona veículos, rende o morador do lado externo ou finge ser um

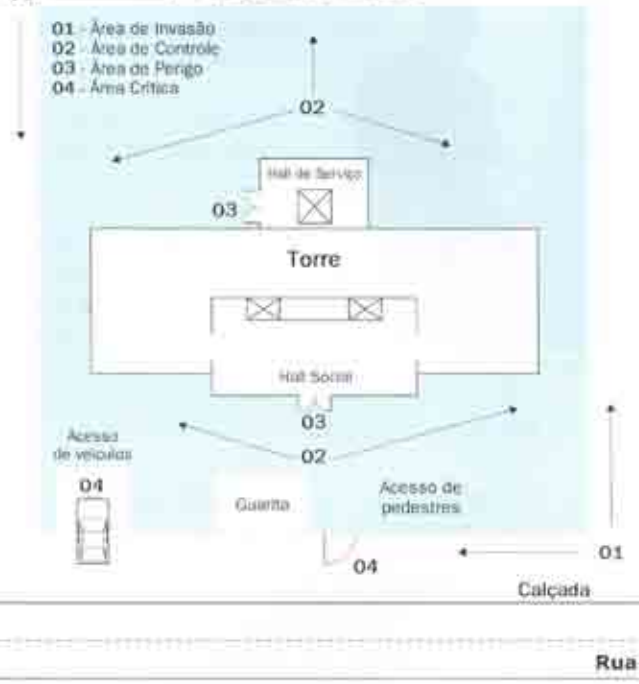


entregador de encomendas ou um prestador de serviços. Por isso, a adequação da entrada de veículos, do acesso de pedestres e do local da guarita são tão importantes.

Veja ao lado, o croqui das 4 áreas.

A seguir, um caso de invasão onde os marginais burlaram a segurança e entraram tranquilamente pela porta da frente:

01 → AS QUATRO ÁREAS



"... grupo, com cerca de 15 criminosos, levou jóias, dinheiro e eletroeletrônicos de 15 das 26 famílias que vivem no prédio, segundo funcionários Depois, os bandidos fugiram sem deixar pistas. "Os criminosos eram profissionais mesmo", disse o soldado da 6ª Companhia do 16º Batalhão. "Até colocaram insulfilm no vidro, imitando o carro do morador." O prejuízo não foi divulgado pela polícia. Tudo foi bem planejado. A quadrilha **estava informada** sobre a rotina do prédio e **até clonou o Peugeot**. A polícia já descobriu que o carro havia sido roubado na quarta-feira, na região do Campo Grande. Para que ficasse igual ao do morador, os assaltantes fizeram placa nova e instalaram o insulfilm. Eram 18h30 quando o Peugeot clonado chegou à Rua Itamataí. Na portaria estava S.S.G. Ele viu que o carro e as placas batiam. Para aumentar a segurança, os moradores têm uma espécie de código acertado com os porteiros, que facilita sua



Identificação. S.S.G. liberou a entrada e, pouco depois, foi rendido pela dupla. Os criminosos abriram o portão para os outros integrantes da quadrilha, que levavam fuzis e metralhadoras. Em seguida, partiram para o apartamento do zelador do prédio, J.L., que foi rendido pelos bandidos". (fonte: jornal "O Estado de S. Paulo", 01/08/03).

Esse caso comprova que os marginais entram pela porta da frente, e que as invasões são baseadas em burlar a segurança e não na utilização de forte

armamento. Claro que, depois da invasão, o armamento é fundamental para intimidar e dominar a equipe de segurança e os próprios moradores. A lição que esse condomínio aprendeu é que **não é o veículo que interessa, mas quem está dentro dele.**

A utilização da película de escurecimento no veículo (foto ao lado) é ótima para a proteção na rua, mas pode causar vulnerabilidade, caso a triagem no acesso ao condomínio não for bem feita.



É um morador que está no interior deste veículo? Ele não está sendo rendido?

3.2.2) Ferramentas de proteção: para facilitar o entendimento da proteção das quatro áreas, e para representar bem o que encontramos normalmente ao analisar um local, é simples.

Para ilustrar melhor, alguns exemplos práticos:

Muros: pouco importa a altura dos muros, mas como eles são controlados. Existem muros de cinco metros de altura nos quais o invasor fez um buraco de passagem. O muro poderia ser até uma linha imaginária, desde que a segurança seja avisada mecanicamente toda vez que alguém se aproxima dele.



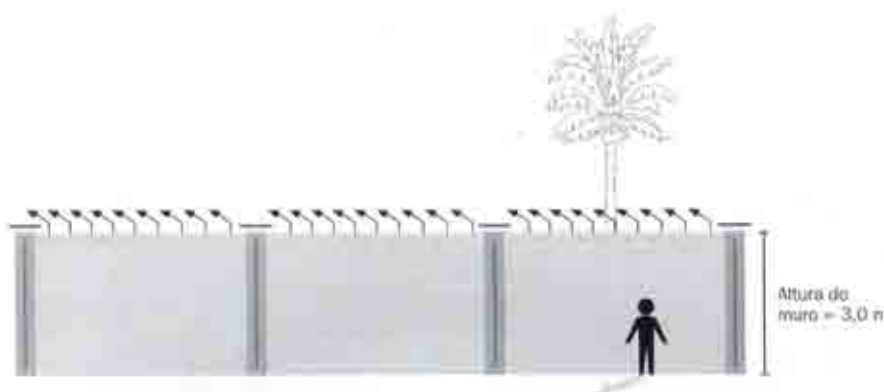


Estar seguro e sentir-se seguro: para quem planeja a segurança, teoricamente, seria suficiente que as pessoas que estão dentro do local a ser protegido estivessem seguras. Para estas pessoas, de nada adianta o fato, se não dormirem tranqüilas ou se trabalharem temendo uma eventual invasão. Ao contrário, ou seja, sentir-se seguro, porém não estar, de fato, é uma ilusão, pois esse sentimento vai persistir até que algo aconteça. Se for possível unir o "estar seguro" com o "sentir-se seguro", será ótimo. Muros altos e controlados, melhor ainda. Outra vantagem dos muros altos é a privacidade que proporcionam. Eles devem ser resistentes e não possuir degraus ou pontos que permitam a fácil escalada. Para gerar boa sensação de segurança, a altura recomendada é a de 3 metros.

Evidente que, na maioria dos condomínios, a perfuração do muro torna-se praticamente inviável pela demora e barulho. Em condomínios com um grande perímetro, no entanto, essa prática é comum.

Grades: as grades, instaladas acima do muro, são normalmente utilizadas a 45° e voltadas para o interior do local, facilitando a entrada e dificultando a saída. O conceito foi baseado nas prisões onde se deve dificultar, de fato, a saída. Num condomínio ou empresa, a entrada deve ser dificultada e, para isso, o gradil deve ser inclinado a 45° **para o lado externo**. Quando as grades substituem a utilização do muro (de alvenaria) devem ser mais resistentes e não permitir a fácil escalada:





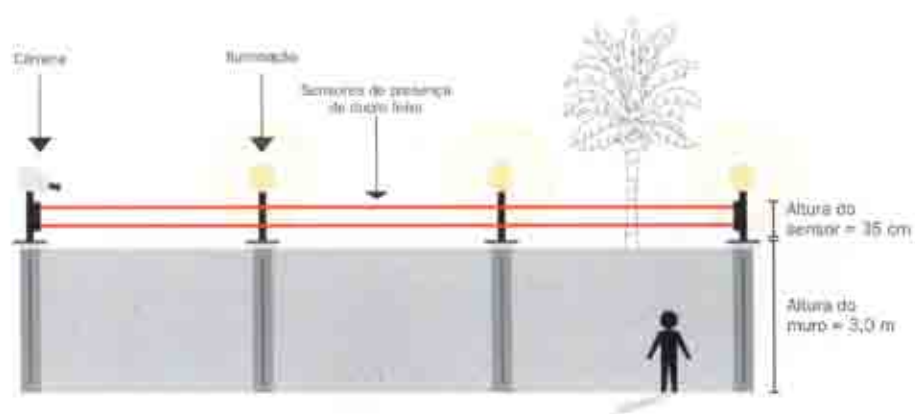
Iluminação: partimos do conceito de que os condôminos ou funcionários já conheçam os trajetos internos do prédio ou da empresa. Além disso, é preciso existir iluminação para que ninguém tropece e caia. De qualquer forma, a iluminação interna deve ser a menor possível (dentro do legalmente permitido), pois, caso contrário, o invasor terá maior facilidade em observar e avaliar o interior do local. A iluminação, portanto, deve ser focada para o lado externo.

Holofotes: seu objetivo não é de apenas iluminar, mas de evitar o fator surpresa de um eventual invasor.

Alarmes: Normalmente, o alarme sonoro está conectado aos sensores, sendo acionado automaticamente toda vez que ocorrer um disparo. O alarme sonoro geral (aviso a todos os moradores) não deverá ser automático, uma vez que não existe nenhum tipo de sensor imune a disparos falsos. O acionamento deve ser manual (a exemplo dos conhecidos alarmes de incêndio), para evitar, assim, o disparo acidental.

Câmeras: as câmeras devem observar, preferivelmente, quem quer entrar, e não quem já entrou. Por isso, câmeras que estão localizadas no interior das garagens, no *hall* social e de serviço ou elevadores não têm função preventiva nos casos de invasão.





Sensores: qualquer câmera que não possua um sensor ou um dispositivo que chame a atenção do operador, não tem valor para a segurança preventiva. No caso, por exemplo, será que o elemento humano posicionado na guarita consegue visualizar em tempo integral as imagens produzidas pela câmera do elevador? Ninguém consegue fazer isso. O profissional da guarita tem ainda outras atividades (atende ao telefone e interfone, confere documentos, recebe encomendas, etc.). O ser humano é falho e, por isso, o sistema deve funcionar de forma que o complete e, mesmo com sua falha, continue funcionando.

Sensores sem câmeras, também são de pouca valia, pois não existem aqueles imunes a alarmes falsos. O melhor sensor para a detecção de invasão é o de infravermelho, e o equipamento mais adequado para gerar ostensividade e retardo de invasão é a cerca elétrica (cuja instalação deve ser cuidadosa, principalmente em relação à altura e à proximidade a áreas molhadas). A melhor barreira é a combinação das duas ferramentas, reunindo ostensividade, retardo e detecção. A escolha entre uma das duas dependerá do tipo e local do estabelecimento e da disposição dos muros.

Abertura das portas: deve ser sempre de dentro para fora, facilitando a evasão e dificultando o arrombamento, e não ao contrário, como normalmente ocorre.

Monitoramento das portas: em muitos condomínios as portas internas (de acesso aos halls) são fechadas após um

determinado horário (22 horas, por exemplo). O problema é que, hoje, não existe um período do dia mais ou menos vulnerável. Os marginais atacam à noite e durante o dia, portanto, a segurança deve ter o controle das portas, ou seja, vigiar 24 horas por dia.

Guarita: a guarita deve ficar o mais próximo da rua e não o mais distante dela.

Clausura (passagem formada por duas portas ou portões): a utilização da clausura é essencial. Mas, mesmo nos estabelecimentos que contam com tal aparato, o procedimento é incorreto e perde a sua principal função, que é a de não permitir que uma pessoa possa burlar a segurança durante a abertura das portas.

Chamar a clausura de "gaiola" ou chiqueirinho é um erro. Ao pronunciar o termo, imediatamente lembramos de animais e de um local para prender alguém. Nenhum morador ou visitante pode ser tratado de tal forma. As clausuras são chamadas popularmente ainda de "pulmões", "bolsões" ou "eclusas".

Erro estratégico 1: na maioria dos casos, as duas portas ou portões são abertos simultaneamente. É um erro imaginarmos que tal falha é sempre proveniente do porteiro ou do vigilante. A falha pode prover do ponto mais importante da segurança: **o respeito mútuo**. Assim, um morador que acessa o condomínio e fica no interior da clausura não tem paciência de aguardar o fechamento de um portão e solicita, com insistência, para que o outro seja aberto. Por isso, as portas das clausuras devem ser **intertravadas**, ou seja, dotadas de um mecanismo que impossibilite as suas aberturas simultâneas. É importante haver um segundo mecanismo que possibilite a abertura simultânea, utilizado **exclusivamente** em casos de emergência (incêndio, por exemplo).

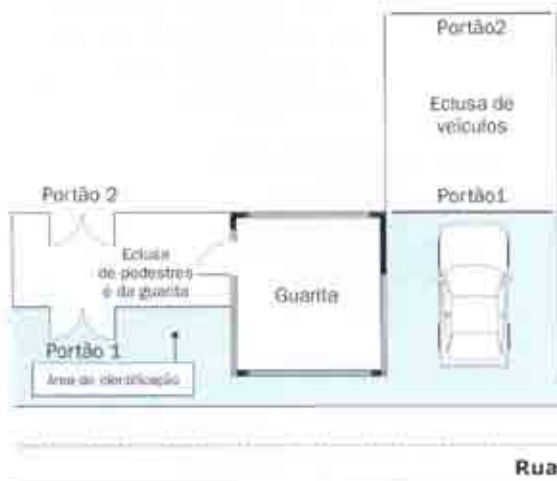
Erro estratégico 2: no caso de visitantes, as atuais clausuras geralmente são utilizadas para proporcionar maior segurança, pois a identificação é realizada dentro delas. O conforto e a segurança dos visitantes é importante, e devem ser previstos, mas **não dessa forma**. A identificação no interior da clausura **representa um erro**, pois durante o processo de identificação (que, algumas vezes, pode



ser moroso) nenhum condômino pode entrar ou sair do condomínio, o que permite que tal pessoa burle a segurança e entre no estabelecimento.

O correto conceito da clausura é o de uma **passagem livre**, não o de um lugar para "prender".

Assim, somente quem já foi **autorizado** pode entrar. Com isso, a existência de uma área específica para a identificação é importante.



Portões: apesar de arquitetonicamente bonitos, são pesados e até mesmo um motor industrial não suporta a grande demanda de abertura e fechamento. A importância dos portões é representada pela sua eficiência como barreiras físicas contra invasão forçada. Devem, no entanto, proporcionar conforto e segurança ao usuário (em ambos os casos isso se traduz em rapidez, independentemente do tipo de abertura do portão). Para evitar danos ao patrimônio, deve-se fazer uso de sensores que impedem o fechamento do portão durante a passagem dos veículos.

Selo no veículo: esse é mais um erro comum e vale recordar o estudo de caso relatado no começo desse capítulo (clonagem de um *Peugeot*). O selo ajuda a identificar o veículo e não quem está dentro dele. Assim, se os marginais conseguem clonar um carro, qual será a dificuldade de clonar um simples selo?

Controle remoto e crachá: esses mecanismos servem meramente para liberar o acesso de entrada e saída. A utilização por quem vem de fora do condomínio - e que pode não estar seguro - é inadequada. A mesma regra vale para o crachá que o funcionário usa para sair do estabelecimento. Tanto o controle remoto quanto o crachá podem ser furtados, roubados, clonados ou, ainda, os moradores e os empregados podem ser



rendidos do lado externo. Para o bandido, o controle remoto é a "chave" do condomínio, esteja acompanhado por alguém autorizado ou não. Todos os controles de abertura devem ficar concentrados na guarita.

Em qualquer condomínio - independentemente do número de apartamentos, em razão do elevado número de pessoas que circulam, o reconhecimento visual torna-se difícil. É humanamente impossível para a equipe de segurança memorizar todos os moradores e visitantes frequentes. Assim, a possibilidade de ocorrer falhas na triagem torna-se grande. A solução, no entanto, não está em reconhecer o veículo, mas as pessoas. Nesse caso, é necessário fazer uso de ferramentas tecnológicas que ajudem no reconhecimento (*veja mais detalhes no item "Conhecimentos básicos sobre monitoramento, sistemas e equipamentos"*).

Posto abandonável: esse é mais um dos erros cometidos na segurança. Como exemplo mais tradicional podemos citar as horas em que o faxineiro assume o serviço de portaria (principalmente em horários de refeição dos porteiros). Uma outra falha é deixar a portaria sem um empregado. Essa situação ocorre normalmente quando o porteiro utiliza o banheiro. Recomenda-se que o posto seja alternado entre pessoas habilitadas em segurança e preparadas para as contingências da atividade.

Rondas: rondas internas somente podem ser feitas quando a presença dos empregados em seus postos for respeitada (é um despropósito que o profissional da guarita ou da triagem de veículos abandone o seu local de trabalho para fazer uma ronda). Legalmente, rondas devem ser efetuadas por vigias ou vigilantes.

Vigias e Vigilantes: A diferença básica entre as funções de vigilantes ou guardas de segurança e os vigias, consoante doutrina Emílio Gonçalves, "repousa na diversidade de conteúdo ocupacional: os vigias tem como incumbência circular no estabelecimento do empregador, por meio de ronda diurna ou noturna observando os fatos, não estando obrigados a prestação de outros serviços, ao passo que os vigilantes ou guardas de segurança, além das funções de guarda propriamente dita, têm a seu cargo a defesa policial para impedir ação criminosa contra os bens, exercendo, pois, funções mais complexas que o vigia, em razão do maior âmbito das respectivas funções, das responsabilidades e do preparo a que se submetem".



“Vaga de garagem anti-sequestro”: consiste em vaga de garagem específica para ser utilizada, somente, quando um condômino estiver em situação de perigo. No entanto, quando isso ocorrer, o bandido já terá ultrapassado as fronteiras do local, contrariando um dos princípios mencionados anteriormente, de que a entrada do invasor deve ser evitada e não posteriormente combatida.

A estatística ao lado mostra a participação de pessoas conhecidas das vítimas em seqüestros (realidade também em casos de invasões de condomínios) e prova que a informação preliminar é fundamental.



Do percentual de “desconhecidos”, é bastante provável que muitos tenham contado com a “ajuda” de uma das demais categorias mencionadas na estatística, reforçando a tese de que informações preliminares são muito valiosas.

“Guerra” ou tiroteio: a segurança não pode, sob hipótese alguma, admitir que dentro do estabelecimento haja qualquer tipo de “guerra”.

Em caso real de invasão, a segurança **Jamais** deve fechar as portas e prender os marginais dentro do local, como mencionado a seguir (*continuação do assunto sobre invasão baseada em simples identificação por selo em veículo*).

(...) Minutos depois (da invasão) começa a confusão que trouxe mais de cinco horas de pânico aos moradores. Armados, os rapazes renderam um dos seguranças do I.S., se dirigiram para a agência bancária e anunciaram o assalto. Quando fugiam levando R\$ 62 mil, o alarme tocou. Os portões foram fechados. Na fuga, um dos criminosos baleou e matou o policial militar S.P.M., 31 anos, que não sabia do assalto. Helicópteros e carros da polícia cercaram o local. Um

boato de que os outros dois invasores ainda estavam no condomínio deixou os moradores em pânico. Todos os apartamentos foram revistados. (fonte: revista "Isto é", 17/12/1997).*

A seguir, disposição ideal para o acesso de pedestres, veículos e guarita:



- 1 - Clausura de veículos
- 2 - Clausura inteligente (serviço e guarita)
- 3 - Porta da guarita blindada com visor de vidro blindado
- 4 - Gavetão blindado para recebimento
- 5 - Guarita blindada e climatizada (alvenaria e vidros)
- 6 - Gavetão blindado para despacho
- 7 - Clausura de pedestres - social
- 8 - Área de identificação de serviço (câmera e interfone)
- 9 - Área de identificação social (câmera e interfone)

3.3) Os quatro pontos básicos

A guarita deve estar posicionada o mais próximo da



rua, evitando, assim, que a segurança seja burlada por falsos visitantes, entregadores e prestadores de serviço. Acompanhe o caso a seguir:

*"O jornalista P.H.A. levou um grande susto na semana passada. P.H.A. (...) foi uma das vítimas de uma quadrilha de assaltantes que invadiu o prédio onde ele mora, na zona sul de São Paulo. O incidente ocorreu na terça-feira, por volta das 15 horas. Ao invadirem o prédio, os bandidos deram de cara com o jornalista, que estava no hall do elevador de serviço, saindo para o trabalho. Sem entender que se tratava de um assalto, P.H.A. acabou espancado pela quadrilha e teve duas costelas fraturadas. Armados de fuzil e metralhadoras, **usando uniformes dos Correios**, os assaltantes - seis, segundo a PM - entraram no edifício e reviraram dois apartamentos, levando jóias e dinheiro." (fonte: jornal "O Estado de S. Paulo", 09/04/2000).*

A única forma de minimizar os riscos quando o invasor se passa por um prestador de serviço ou visitante é utilizando os quatro pontos básicos. Qualquer pessoa que chegar ao condomínio, exceto o morador, deve ser:

1. "Avisado"
2. "Autorizado"
3. "Conhecido" ou
4. "Reconhecido" (identificado)

Avisado: no momento da chegada de qualquer visitante, o empregado de segurança deve anunciá-lo ao destinatário ou à pessoa responsável sobre sua chegada.

Autorizado: o destinatário ou a pessoa responsável autoriza a entrada do visitante. Em apartamentos a autorização pode ser concedida por telefone. Em estabelecimentos comerciais, a situação é diferente, pois a própria recepcionista tem esse poder de autorização. Nesses casos, recomenda-se que sejam informadas com antecedência à equipe de segurança as



visitas aguardadas para o dia ou àquele que ficará responsável pela autorização da entrada do visitante (empregada doméstica ou recepcionista, etc.).

Conhecido: *personal-trainer*, namorado(a) de moradores, que frequentam o condomínio, naturalmente são pessoas conhecidas da segurança, em razão da frequência no local. Portanto, podem ser reconhecidas pelos empregados. **Ainda assim**, a entrada dessas pessoas deve ser, obrigatoriamente, **avisada e autorizada**, pois a qualquer momento o acesso pode ser negado.

Reconhecido: quando *personal-trainer*, namorado(a) não forem conhecidos da equipe de segurança, e vierem ao condomínio pela primeira vez, a entrada deve ser **avisada e autorizada**. Nesse caso, já que não são conhecidos, devem ser **identificados e reconhecidos pelo morador**.

Basicamente, existem três formas de reconhecer uma pessoa:

Pessoalmente: o morador desce e identifica o visitante. Medida pouco utilizada, pois a segurança é contratada para garantir um certo conforto aos moradores/trabalhadores de um edifício.

Câmera que leva a imagem até o apartamento: também pouco eficaz, a ferramenta requer do morador o atendimento do interfone, a visualização da imagem do visitante no canal de televisão específico para esse fim, a volta ao interfone para, aí sim, informar se é o visitante aguardado. Esse sistema faz com que a **segurança dependa, exclusivamente, do morador**.

A terceira possibilidade é por meio da solicitação de **documento legal**, com foto.

Qual a forma de receber uma encomenda ou um documento sem permitir que o estranho acesse o condomínio, principalmente quando a guarita estiver afastada da rua?

Um local específico de passagem de documentos para o interior da guarita permite que os entregadores, falsos ou não, fiquem impedidos de entrar no estabelecimento. A medida torna a situação ilustrada abaixo – e até mesmo o



caso real citado anteriormente, onde falsos funcionários dos Correios invadiram um condomínio de alto padrão em São Paulo – bastante viável para garantir um baixo risco de invasão.



Para as entregas especiais ou de empresas prestadoras de serviço, o morador ou responsável pela autorização do serviço deve solicitar, no mínimo, o nome completo do empregado que fará a entrega ou prestará o serviço. Nos casos de entrega de galões de água, por exemplo, o entregador deve ser **avisado, autorizado** e - caso não seja **conhecido** - ser **reconhecido** mediante a apresentação de documento de identidade. É importante comparar a foto com o empregado e confirmar o nome constante no documento com aquele previamente informado à guarita.

Se a segurança recebe informações completas sobre o entregador e confere com documento original, as eventuais tentativas de invasão são dificultadas e, seguramente, desestimuladas.

Nos casos de carga e descarga, além da execução dos quatro pontos básicos, deve-se efetuar revista completa no veículo, acompanhar sua entrada e a realização do trabalho até o seu término.

Invasões de grandes proporções com reféns também podem ser evitadas com o uso dos quatro pontos básicos - em certos casos, a utilização dos dois primeiros pontos já é suficiente.

3.4) "Lei" do seqüestro e "Lei" do refém ⁽¹⁾

A aplicação das "leis" do seqüestro e do refém é a única forma de evitar que a pessoa rendida na rua não acesse o condomínio. Esse impedimento é fundamental para garantir a segurança daqueles que estão dentro do edifício e evitar que casos como o descrito a seguir ocorram:

"(...) a polícia divulgou ontem o retrato falado de dois dos seis assaltantes que entraram no condomínio V.B. na Avenida Portugal, em Santo André, e assaltaram o apartamento do empresário R.S.P. (...) Os assaltantes entraram no prédio com a "ajuda" da empregada, que foi dominada num ponto de ônibus, em Mauá, a caminho do trabalho. Quatro cofres foram abertos. Foram levados jóias, dinheiro, dólares, uma pistola e um revólver calibre 38". (fonte: jornal "O Estado de S. Paulo", 04/06/2003).

Apesar de o caso terminar "apenas" com o roubo de bens materiais, na maioria dos casos, homens, mulheres, crianças e idosos são submetidos a violências físicas e mentais, que causam, no mínimo, graves problemas psicológicos. A segurança não pode admitir esse tipo de situação. Acompanhe a notícia:

"Ladrões fizeram dez reféns em edifício de luxo na Vila Mariana, entre eles (delegado) seccional de Taboão (...) Delegado apanha durante arrastão em prédio. Os criminosos encontraram uma pistola 40 com ele e, por isso, o agrediram com coronhadas na cabeça." (fonte: jornal "O Estado de S. Paulo", 25/06/2004).

Como não há garantia de que os marginais buscam somente dinheiro – a grande verdade é que muitos marginais cometem atrocidades por causa do desejo de se vingarem –, a única forma de evitar que uma pessoa seja rendida é aplicando os procedimentos

⁽¹⁾ Refere-se à norma e orientação de segurança e não legislação.



denominados "Leis do seqüestro e do refém".

A "lei" do seqüestro ensina que, em nenhum condomínio, uma pessoa conhecida (morador ou empregado) pode entrar acompanhada por outra desconhecida da segurança. Exemplo: um morador sai sozinho de manhã de seu prédio para fazer *cooper* em um grande parque. Uma hora depois, ele volta com outra pessoa ao seu lado. Será que a segurança deve deixar os dois entrarem no condomínio? A resposta é **não**. A razão da negativa deve-se pela segunda "lei", a do refém. Ela ensina que não se pode deixar que outras pessoas sejam feitas de reféns, além daquelas que já estão nessa situação, pois o cenário ficará ainda pior, como mostra o relato a seguir:

"As crianças têm sido levadas, na maioria das vezes, quando estão seguindo para a escola. Com os irmãos B., porém, foi diferente. Os criminosos seqüestraram o motorista da família e entraram com ele na casa do Jardim Paulistano onde a família morava. Levaram os três e C., que foi solta duas semanas depois para conseguir o dinheiro do resgate". (fonte: jornal "O Estado de S. Paulo", 25/06/02).

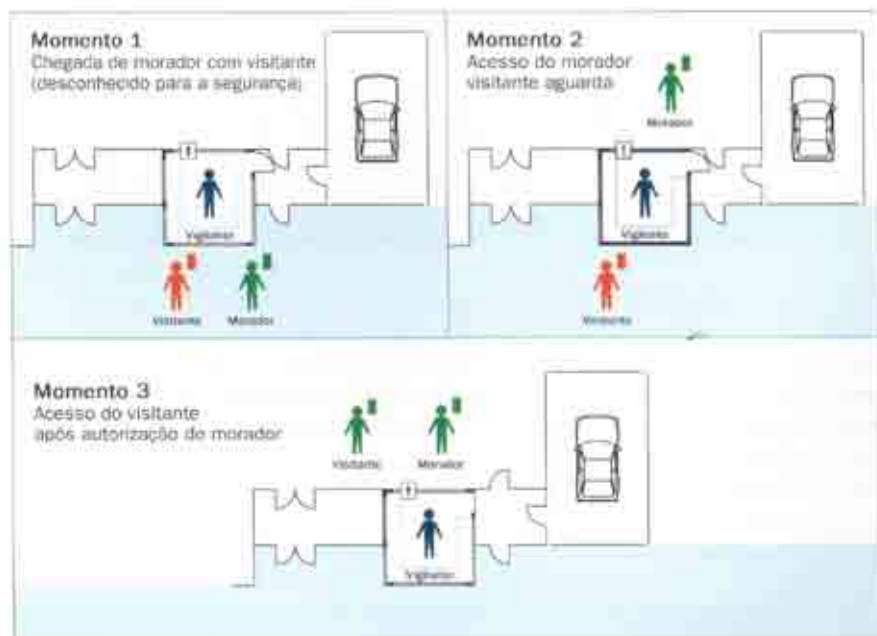
A aplicação do procedimento é simples e está baseada na premissa de que somente as pessoas que são conhecidas podem entrar no local. Já seguros, podem solicitar a liberação de seus acompanhantes. Nesse caso, está sendo utilizada a melhor forma de identificação pessoal.

Assim, casos como os descritos acima seriam evitados. Vale o reforço: quando o alvo da desconfiança é um pedestre conhecido, deve-se permitir sua entrada no condomínio para depois autorizar a entrada do acompanhante. No caso de morador ou empregado conhecido que for entrar no edifício de carro e estiver acompanhado de pessoas desconhecidas, elas devem descer do veículo para que o motorista **entre sozinho** na residência. É

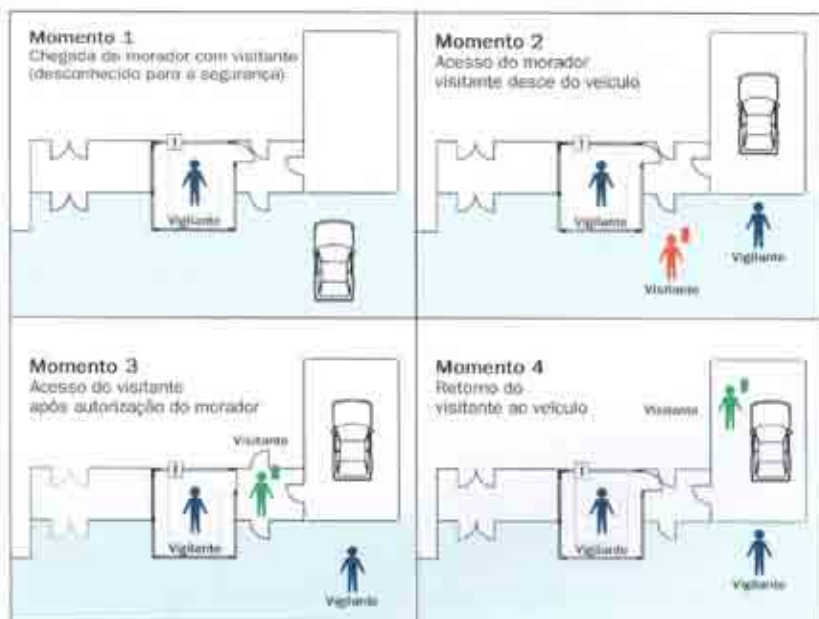


evidente que, nos dois casos, os marginais não permitiriam essa situação, pois o fator surpresa estaria desfeito, e a segurança detectaria a anormalidade, retardando a ação marginal, por meio do bloqueio do portão de entrada e aviso da polícia sobre o fato. Mesmo assim, vale ressaltar que nos dois casos, tanto o pedestre quanto o motorista não teriam suas condições agravadas, pois como "seqüestrados" podem ser levados para qualquer outro lugar. Tomando as medidas sugeridas, ao menos a segurança já está ciente do seqüestro, podendo, assim, tomar as medidas cabíveis e preservar a vida de quem ainda está seguro.

Veja, a seguir, croqui ilustrativo da aplicação do procedimento para casos de pedestres:



Veja a seguir, croqui ilustrativo de aplicação do procedimento para casos de veículos:



Ainda, é possível combinar gestos e ações que demonstrem perigos ou coação.

A segurança de qualquer estabelecimento **não pode depender exclusivamente dos moradores, que podem chegar rendidos da rua**. Além do marginal já conhecer o código, a maioria das pessoas não está preparada para agir em um momento como esse.

3.5) "Amigos"

“Duas pessoas tidas como pacatas protagonizaram uma tragédia antontem à noite em um condomínio de classe média do Butantã, na zona oeste de São Paulo. Diante de uma câmera instalada no

elevador do Edifício S., o síndico S.G.S., de 41 anos, matou com três tiros o professor de português J.M.S., de 49 anos, que dirigia o Colégio M.P., na Lapa, também na região. Os dois, segundo vizinhos e amigos, discutiram algumas vezes por causa do condomínio, mas nunca haviam passado disso". (fonte: jornal "O Estado de S. Paulo", 25/02/1999)

O trecho apresentado deixa claro que nenhuma medida de segurança já mencionada nesse manual evitaria tal tragédia. Por isso, é importante ter consciência que a **segurança não luta contra os "amigos"**. Nesse caso, o termo "**amigos**" identifica os moradores de um condomínio, os empregados de uma empresa ou, até mesmo, os prestadores de serviço que foram devidamente identificados e autorizados a entrar no condomínio. Normalmente, desentendimentos internos não atingem grandes proporções chegando, no máximo, a atos de vandalismo e pequenos furtos. De qualquer forma, eles devem ser combatidos.

Quanto ao desentendimento entre síndico e condômino descrito anteriormente, duas ferramentas possibilitaram o seu esclarecimento: a câmera no elevador e o gravador de imagens. Ambos são meios típicos utilizados na luta entre "amigos", mas não recomendados para evitar uma invasão. A função da segurança é, **em tempo real**, detectar e retardar a invasão, bem como avisar os moradores, o próprio invasor e o apoio externo sobre o ocorrido.

Para lutar contra os "amigos" existem três meios. O **primeiro** é adotar **regras preventivas**, como, por exemplo, acompanhar os prestadores de serviço ou corretores de imóveis. É importantíssimo ressaltar que os marginais utilizam amplamente esses recursos para entrar nos edifícios. Assim, um condomínio que possui a proteção da guarita, aplica procedimentos preventivos e **acompanha corretores** - mantendo constante comunicação de áudio e/ou vídeo com a guarita -, seguramente evita qualquer possibilidade de "arrastão". Manter os carros fechados, com alarmes acionados, também são procedimentos que podem ser adotados. O mesmo vale para o apartamento, com a complementação do uso de olho mágico ou de alarmes.

Disfarces de corretores de imóveis ou fornecedores



têm sido frequentemente usados para invadir condomínios. Confira:

*"Um roubo espetacular, num bairro chique de São Paulo, na segunda-feira no fim da tarde. Um senhor bem vestido ligou uma semana antes para uma senhora que anunciava um apartamento caro, numa rua fechada. Avisou que chegaria para ver o apartamento numa Mercedes (blindada, diga-se de passagem) placa tal e tal, e com um segurança. A senhora o recebe, o homem gosta do imóvel e diz que quer mostrá-lo à mulher. Liga para marcar outra visita e avisa que irá com dois seguranças, o dele e o da mulher. Quando estão dentro do prédio, **rendem a mulher, o zelador e os empregados (os porteiros)**, fazem entrar mais dois carros com seis homens. E assaltam os oito andares do prédio. Meticulosamente, sem barulho, sem violência." (fonte: jornal "O Estado de S. Paulo", 05/09/2003)*

Sem entrar nos detalhes da falha de procedimentos na venda do imóvel, fica ainda a questão de como os marginais, já dentro do condomínio, conseguiram render o profissional da guarita e, então, liberar a entrada dos demais parceiros? Nesse caso, como a guarita não pode ser considerada um local seguro e não havia ainda nenhum profissional para acompanhar estas pessoas, a invasão tornou-se simples.

O **segundo meio**, identificado no caso citado, é exercer **pressão psicológica**, com câmeras bem expostas que demonstrem ao "amigo" que ele está sendo monitorado. O **terceiro é o flagrante**, com o uso de ferramentas ocultas, como câmeras, para depois identificar o responsável por furtos e vandalismos. Para finalizar, vale lembrar que a relação Custo X Benefício pode ser utilizada apenas em problemas entre "amigos", pois quanto à invasão, ela é inócua.

4) Conclusão

A escolha das notícias divulgadas neste manual considerou casos em que houve sucesso e fracasso na invasão. Entretanto, não foram encontradas publicações que mencionassem o sucesso da segurança.



O principal objetivo desta publicação é estimular a tomada de medidas. Alguma coisa deve ser feita e, uma vez que **fazer qualquer coisa é melhor do que nada**, seguramente, o nível de segurança vai aumentar e as invasões bem sucedidas diminuir. O melhor é com lógica e estratégia, não ter medo de compartilhar e divulgar as informações. Pelo contrário, **quando se faz a coisa certa, todos devem saber**.

Para que você, leitor, tenha certeza de que aprendeu alguma coisa sobre segurança, acompanhe novamente o caso apresentado na introdução desta parte do Manual, que parecia complicado e inevitável.

"Usando metralhadoras, os 12 criminosos causaram prejuízo de US\$ 2 milhões. Armados (...), 12 ladrões fizeram um autêntico arrastão num edifício de alto padrão, nos Jardins. Assaltaram 8 dos 11 apartamentos roubando jóias, dólares, reais, cartões e cheques. O prejuízo, segundo alguns moradores, pode passar dos US\$ 2 milhões. Entre janeiro e outubro ocorreram, na capital, 50 assaltos a prédios de apartamentos com mais de 300 vítimas que ficaram sem jóias, dólares, reais, aparelhos eletrônicos, quadros e objetos de arte.

Oxigênio - O roubo ao edifício M.S.M., começou por volta das 18h30. Um ladrão de terno e gravata apresentou-se na portaria e disse que tinha um tubo de oxigênio para entregar. O porteiro abriu a porta e foi dominado. A garagem foi aberta e nove ladrões entraram com duas motos e três carros. Um dos assaltantes ficou na portaria. Os moradores eram ameaçados assim que chegavam na garagem. Levados para os apartamentos entregaram relógios, celulares, e foram obrigados a indicar onde tinham os valores e a abrir os cofres. O grupo deixou o prédio por volta das 22h30 e levou também um Golf prata de um dos condôminos. O prédio, de um apartamento por andar, tem mil metros quadrados de área construída. "O circuito interno de TV não grava e o porteiro é despreparado", afirmou a delegada" (fonte "Jornal da Tarde", 30/10/2003)



Após a leitura completa deste capítulo, é possível concluir que a invasão poderia ter sido facilmente evitada. Analisando as informações sobre como ela aconteceu, pode-se até pensar que o condomínio "merecia" ser assaltado, uma vez que não fez nada para evitar o fato.

Veja a seguir a análise da notícia:

1. Os procedimentos de segurança, certamente, não estavam bem esclarecidos, implementados ou divulgados por escrito (Normas e Procedimentos).
2. A quantidade de invasões deste ano mostra a clara migração da violência para os condomínios.
3. Apesar de fortemente armados, os marginais sabiam que não poderiam utilizar da força para invadir.
4. Eles utilizaram o fator surpresa para invadir o condomínio (burlaram a segurança).
5. A invasão iniciou e terminou pela área crítica, como em mais de 90% dos casos.
6. Os quatro pontos básicos de segurança não foram aplicados (ninguém autorizou a entrada do entregador do oxigênio).
7. Não existia um meio de passar a encomenda para o interior do condomínio de uma forma segura sem que o acesso à guarita fosse permitido.
8. Mesmo que os moradores possuíssem as portas mais resistentes para o acesso ao próprio apartamento, nada disso teria adiantado. Afinal "quem tem a chave do prédio não precisa da chave do apartamento".
9. O assalto ao condomínio não pode demorar poucos minutos. Os marginais têm que passar horas - e, nesse caso, foram quatro - dentro do condomínio.
10. Provavelmente, a guarita não era blindada e não havia clausura (instrumentos básicos da segurança preventiva). Se o local fosse provido destes recursos, mesmo após o acesso do falso entregador, como a guarita poderia ter sido rendida?
11. A equipe de segurança estava despreparada (a começar

pelo profissional da própria guarita).

12. O gravador de imagens não teria adiantado para que a invasão fosse evitada (e nem foi necessário para que os marginais fossem reconhecidos). Assim, é importante frisar que devemos evitar que o marginal entre. Não adianta ver a fita depois para saber como foi, quem foi e quanto levaram. Claro que, para a polícia, este dado seria importantíssimo e, por isso, a "queixa" da delegada.
13. Como as ferramentas de segurança não estavam corretamente distribuídas, conclui-se que não foi implementado um Planejamento Estratégico de Segurança.

Como o principal objetivo da segurança preventiva é a proteção à vida, ainda há tempo para que todos efetuem as corretas adequações e se protejam.

Para um bom Planejamento Estratégico de Segurança é necessário avallar o local. No mercado, existem diversas empresas especializadas em consultoria nesta área. Busque sempre um especialista.

Existem diferentes tipos de condomínios, cada qual com suas características e peculiaridades. Por esse motivo, não é possível criar um plano padrão de segurança patrimonial que possa ser implementado em todos os casos.

Para elaborar um planejamento de segurança bom e digno é preciso fazer um estudo completo do local a ser protegido, identificando seu perfil e seus usuários.

Como esse estudo deve ser realizado por especialistas, listamos a seguir alguns dos pontos importantes que devem ser analisados. No total, são mais de 100 perguntas e avaliações que o planejador deve fazer para elaborar um bom Planejamento Estratégico de Segurança.

Histórico: verifique o histórico de incidentes do condomínio, questionando os fatos ocorridos, como furtos, invasões, assaltos, etc. Leia as atas e consulte os próprios condôminos e funcionários mais antigos.



Ocupação: conhecer quem são os atuais e antigos ocupantes, e qual é a tendência de ocupação atual, ajuda bastante na elaboração do plano.

Pessoas: é necessário saber quantas pessoas vivem ou trabalham no local. Qual é a população fixa, temporária e flutuante. Imagine implantar um sistema de controle de acesso num edifício que hoje conta com trezentas pessoas, mas que, em um ano, poderá ter mais mil. Nem sempre é possível prever, mas conhecer a tendência pode ser muito útil.

Visitantes: quem são? Parentes dos moradores? Entregadores? Em alguns condomínios, os visitantes são praticamente os mesmos, permitindo que os funcionários os conheçam até pelo nome. Conhecer a quantidade de visitas, dias de maior demanda e horários de pico, pode ajudar a dimensionar o sistema de segurança, bem como elaborar um regulamento adequado.

Tipos de empresas: em condomínios comerciais, torna-se essencial saber quais são as áreas de atuação das empresas. Corretoras de valores, joalherias e lojas de câmbio podem representar um grande risco. Já os consulados requerem atenção e procedimentos especiais.

Valores: onde há transporte de valores, é preciso saber as datas e os horários, para que sejam preparados procedimentos especiais. Locais de parada de carros-forte e de entrada de malotes devem ser criteriosamente analisados. Tente sempre expor o menor número de pessoas.

Região: um estudo detalhado da região também ajuda. Onde fica a delegacia mais próxima? Quais os índices de criminalidade no bairro? A calçada é adequada? Bem iluminada? Associações de Bairros e Conseg's (Conselhos Comunitários de Segurança) podem fornecer informações úteis para o estudo. Pequenas medidas coletivas, como a poda de árvores para uma melhor iluminação, reduzem o número de delitos.



Capítulo IV

Conhecimentos básicos sobre monitoramento, sistemas e equipamentos

Introdução

Esta parte do Manual tem o objetivo de elucidar de forma simples e objetiva as principais ferramentas eletrônicas utilizadas no mercado.

1) Monitoramento de alarmes

O sistema é considerado monitorado, quando os sinais de disparos de botão de pânico e sensores de muro, por exemplo, são enviados, através de linha telefônica, celular ou rádio, à central remota que enviará reforços externos para verificar a ocorrência. É recomendado utilizar uma linha telefônica específica para o monitoramento do alarme (sem o aparelho) e possuir um *backup* desta linha, por celular.



Central de Monitoramento Remoto

O alarme de incêndio, fundamental para o condomínio, deve obrigatoriamente ser sinalizado na guarita. Pode ser monitorado, também, remotamente.

1.1) Botão de pânico

Fixo ou móvel (tipo chaveiro), o botão de pânico, ao ser acionado, deverá avisar a central de operações da empresa que faz o monitoramento do sistema de alarme, que algo anormal está ocorrendo. Nesse caso, equipes de



apoio deverão ser enviadas imediatamente, para verificar o motivo do disparo. Recomendamos que a mesma empresa que faz a segurança no local, faça o monitoramento.

1.2) Acorda-vigia

É um dispositivo eletrônico que, instalado na portaria ou recepção, emite sinal sonoro em intervalo de tempo programado, exigindo do profissional de serviço uma ação rápida de acionamento do botão *reset*. Se nesse período o acorda-vigia não for acionado, automática e imediatamente a central de operações da empresa de monitoramento será comunicada. Esta, por sua vez, executará as ações necessárias para averiguação da causa, enviando apoio externo se for necessário. Este equipamento pode ser considerado como um **botão de pânico que funciona da forma inversa** (se não acionado informa a central de monitoramento). Lembramos que a chave para efetuar o *reset*, caso exista, deve ficar sempre com o zelador.

1.3) Bastão de Ronda

É muito utilizado como controle e auditoria da ronda. Os *buttons* (estação magnética) deverão ser fixados em pontos estratégicos. A ronda não evita a invasão, porém é útil para controle das áreas comuns do condomínio.

1.4) Proteção perimetral

A proteção perimetral é uma barreira que tem por objetivo inibir e detectar as tentativas de invasão, por áreas que delimitam uma propriedade. Os sensores mais utilizados são aqueles que detectam a transposição dos muros. Existem sensores, no entanto, que detectam também perfuração e passagem por debaixo dos muros.

1.5) Sensor de infravermelho

Os infravermelhos ativos (IVA) e passivos (IVP) funcionam como uma barreira invisível (ao olho humano), que, ao ser interrompido, emite sinal. O sensor de fecho simples (um fecho de luz) proporciona intensidade de alarmes falsos maiores que os de duplo fecho (dois fechos de luz simultaneamente). Quando acoplados a um sistema de câmeras, a



imagem do local invadido poderá ser fixada na tela do monitor, acompanhada de sinal sonoro para chamar a atenção do profissional na guarita.

1.6) Cerca de choque pulsativo (eletrificada)

Visa controlar o acesso de intrusos por meio físico/elétrico, bem como prevenir possíveis intenções, pelo efeito psicológico que a cerca eletrificada proporciona. Tem como objetivo, melhorar os sistemas convencionais com um baixo custo. Quando em contato com algum intruso, ou, se forem seccionados ou interrompidos, acionarão os dispositivos de alarme na central de monitoramento. A altura de sua instalação e local devem ser criteriosamente escolhidos. Representam um alto índice de alarmes falsos.

2) Monitoramento de imagens

As imagens das câmeras podem ser divulgadas via Internet. O monitoramento destas imagens pelos moradores gera apenas sensação de segurança. Uma central de segurança externa pode monitorar à distância o interior da guarita, elevando ainda mais a sua proteção.

2.1) CFTV– Circuito Fechado de Televisão

Circuito Fechado de Televisão, ou simplesmente **CFTV** é o nome que se dá ao sistema onde uma determinada área é monitorada por câmeras, cujas imagens são visualizadas através de monitores de vídeo.

2.2) Câmeras

Câmeras são usadas para captar uma imagem e visualizá-la em outro local. As câmeras podem ser convencionais, profissionais, preto e branco ou coloridas.

2.3) Lentes

Associada à câmera, a lente é o elemento que determina o ângulo que desejamos ver. Existem lentes de foco fixo (ex.: 2,8mm/3,6mm/6mm/12mm, etc.) e lentes de



foco variável (ex.:3 a 8mm), que pode ser ajustado manualmente de modo a permitir o perfeito enquadramento do local a ser observado, evitando cortes indesejáveis na imagem. Quanto ao controle de luminosidade, existem lentes de íris fixa, lentes de íris variável com ajuste manual e lentes auto-íris, que se ajustam automaticamente, conforme a intensidade da iluminação do local. É importante notar que para uso externo, lentes com auto-íris são fundamentais.

2.4) Microcâmeras

Possuem a mesma finalidade de uma câmera, porém, trabalham com uma resolução (nitidez) menor e já possuem lentes prefixadas de fábrica. São muito usadas em ambientes



Microcâmera



Monitor com Multiplexador

domésticos, pequenos escritórios e no interior de elevadores. Não são recomendadas para uso externo.

2.5) Monitores

Semelhantes a um televisor de uso doméstico, porém é importante salientar que o monitor foi projetado para trabalhar 24 horas por dia durante anos, façanha não alcançada pelo televisor doméstico.

2.6) Multiplexadores

Os **multiplexadores** são capazes de mostrar no monitor, de uma única vez, de até 16 câmeras, permitindo a gravação de todas ao mesmo tempo.



2.7) Seqüenciadores

Os **seqüenciadores**, por sua vez, possuem a função de mostrar na tela do monitor as câmeras, seqüenciando-as uma a uma, em um tempo ajustável (ex.: 3 segundos). Não permitem a gravação de todas ao mesmo tempo.

2.8) Gravador time-lapse

É um vídeo cassete com tecnologia avançada. Enquanto um gravador convencional permite gravar em média 6 horas, um *time-lapse* (profissional) poderá gravar até 960 horas numa mesma fita. As imagens ficarão gravadas em fita cassete comum, que poderão ser visualizadas posteriormente, facilitando a identificação de pessoas. Muito útil em investigações administrativas. O ideal é a gravação diária 24 horas, pois a medida em que o tempo de gravação aumenta a qualidade da imagem diminui e o intervalo entre as imagens aumenta.

2.9) DVR – Digital Video Recorder



É um sistema de gravação e monitoramento com tecnologia que supera a capacidade dos sistemas convencionais de monitoramento como; *quads*, multiplexadores, *time-lapses* e alarmes, oferecendo soluções completas para monitoramento e reprodução remota.

Baseado na gravação e transmissão de dados pelo computador, permite até mesmo acessar todas as câmeras de qualquer lugar do mundo, através de programas específicos ou simplesmente pelo navegador da internet, visualizando em tempo real todas as câmeras do sistema, com qualidade digital.



3) Iluminação

3.1) Iluminação fixa

Recomendada para áreas que necessitam de iluminação constante, como áreas críticas (entrada de pedestres e veículos, bem como o lado externo da guarita). Nessas áreas a iluminação deve ser máxima.

3.2) Holofotes de presença

Podem funcionar em paralelo com os sensores de muro e, assim, um eventual disparo dos sensores acionaria a iluminação daquele setor. São econômicos e, por isso, podem ser utilizados em quantidade adequada (ao redor dos muros e nos acessos à própria edificação).

3.3) Iluminação de emergência

Utilizada em momentos de *black-out*, é acionada automaticamente quando necessário. É utilizada obrigatoriamente em rotas de fuga.

4) Controle de acesso

O único controle de acesso eficaz é aquele que identifica as pessoas e não os acessórios que estas pessoas carregam.

Exemplos de controle de acesso convencional:

- Controle remoto para abertura de portão.
- Crachá com código de barras (além da possibilidade de extravio, é facilmente clonado).
- Crachá de proximidade (apresenta conforto, porém pode ser roubado).

Exemplos de controle de acesso recomendados:

- *Hand-key* (associa as dimensões das mãos, como largura e espessura).



- *Finger-scan* (leitura de impressão digital).
- Leitura de íris.
- Cadastro de fotos e comparação por um membro da equipe de segurança (aplicável, principalmente para condomínios residenciais).

5) Sistema de comunicação

5.1) Comunicação interna

Todo local deve possuir um sistema de comunicação entre a guarita e todas as unidades além de um sistema de comunicação interna, através de rádios entre toda a equipe de segurança, gerente e zelador.

5.2) Comunicação externa

A comunicação externa deve ser feita de várias formas. Por telefones, botões de pânico e sistema de rádio.

6) Fornecimento de energia

Para pequenos equipamentos disponíveis na guarita (computador, monitor, alarme) podem ser utilizados *no-breaks*. Estes equipamentos possuem tempo limitado de funcionamento.

Os geradores de energia, recomendados, devem atender a todos os equipamentos de segurança, como portões, sistema de câmeras, sensores e iluminação, bem como os elevadores.



Capítulo V

Dicas de condutas e procedimentos

1) Para moradores

Acesso de veículos: evite a passagem de pedestres pela entrada de veículos (a segurança, quando considerar necessário, pode autorizar este acesso).

Película de escurecimento: para a melhor visualização ao se aproximar do condomínio, acenda as luzes internas de seu veículo e/ou abaixe o vidro.

Entregas de pequenas encomendas: o morador deve descer para retirar a encomenda, porém, verificando sempre antecipadamente se o assunto lhe diz respeito.

Visitantes/entregas especializadas/prestador de serviço: avisar sempre e com antecedência, pelo interfone, ou deixar por escrito na portaria do prédio se, porventura, houver a espera da chegada de convidados ou qualquer entrega prevista ou mesmo a prestação de serviços de natureza diversa.

Corretores de Imóveis: sempre que for locar ou vender uma unidade, informar com antecedência à portaria a relação corretores de imóveis autorizados para este fim, obedecendo sempre o prazo de validade.

Festas: o morador envia, com antecedência, a relação de convidados. Um funcionário de segurança - extra e exclusivo - para o evento é muito importante.

Solicitação/sugestão/reclamação/elogio: todos os contatos podem ser concentrados no zelador, gerente do condomínio ou o síndico. Nunca trate diretamente com funcionários do condomínio evitando que receba orientações contraditórias.



Chaves: não entregar, em hipótese alguma, as chaves da moradia a pessoas que não façam parte do círculo familiar, evitando também deixá-las na portaria.

Empregados: ao contratar empregados domésticos, evitar no primeiro contato, recebê-los dentro da moradia, exigindo recomendações e os antecedentes criminais.

Colabore: não se irrite com o vigilante ou responsável pela segurança do edifício se os seus convidados permanecerem do lado de fora do edifício até serem devidamente identificados pela segurança ou por você.

Serviços/favores: evitar pedir favores ou algum serviço extra ao porteiro ou vigilante, obrigando-o a abandonar o seu posto de trabalho.

Reuniões: é importante participar das assembléias e reuniões de condomínio, principalmente daquelas que tratem do assunto segurança.

Garagem: ao estacionar seu veículo na garagem, procure mantê-lo trancado, sem pacotes nem objetos à vista e com o alarme ligado.

2) Para funcionários: zelador, equipe de segurança e portaria

Não faça perguntas afirmativas, pois facilitam a entrada de estranhos ao prédio. Ex.: O Sr. é pai da Andrea do 6º andar, né? Neste momento o acesso do "visitante", sendo ou não o pai da Andrea, já está garantido.

Acesso à garagem: oriente o pedestre para que entre ou saia somente pela portaria, não utilizando a entrada da garagem.

Película: peça ao condômino para que acenda a luz interna ou que abaixe os vidros para que você possa visualizar o interior do carro.

Triagem de veículos: nos casos de existir um vigilante externo quando o carro se aproxima, vá para o lado do motorista e **visualize** o banco da frente e o banco



de trás. Depois da abertura do portão, posicione-se atrás do veículo. **Nunca fique de costas para a rua.**

Autorização de acesso de visitantes: qualquer autorização de acesso deve ser dada pessoalmente ou pelo interfone. Deve-se evitar a autorização de acesso de qualquer pessoa pelo telefone. **Ex.:** Oi, Sou o morador do quinto andar. Daqui a pouco o meu amigo, Marcelo, vai chegar ao prédio. Por favor, deixe-o entrar.

Corretor de Imóveis: solicite a presença do zelador para que acompanhe o cliente até o apartamento juntamente com o corretor de imóveis, o qual deverá estar cadastrado no condomínio. O funcionário mantém contato via rádio com o zelador.

Contato: busque sempre a solução de qualquer problema que tiver com o seu superior hierárquico.

Uso do telefone: horário de serviço não combina com conversas telefônicas **pessoais**, principalmente quando o assunto é o controle de acesso. Não passe informações sobre o condomínio ou moradores para ninguém.

Cortesia: sempre cumprimente o morador ou visitante, tratando-os com o devido respeito. Um sorriso é sempre bem-vindo.

Na dúvida, não deixe a pessoa entrar. Solicite apoio de outro funcionário, ou o zelador e questione a pessoa sobre o seu destino. Não aceite respostas do tipo "sou morador". É preciso verificar se de fato trata-se de morador.

Registro: registrar em livro próprio as entregas que ficarem sob sua guarda, assinalando dia e hora. Na ausência do condômino, receber e guardar as encomendas para posterior entrega. Se tiver nota fiscal, conferir e assinar.

Percepção seletiva: estar atento às pessoas ou carros parados em frente ao condomínio, ou ainda a qualquer fato estranho que tenha observado, informando de imediato ao zelador para as providências cabíveis.

Oficial de Justiça: o oficial de justiça deve apresentar o mandado de citação, notificação, intimação e a sua carteira funcional.

Avise o seu superior hierárquico sobre a presença deste profissional.

Policial: deverá apresentar a identidade funcional. O acesso só será permitido nos seguintes casos: autorização de quem de direito; policial de posse de mandado judicial; caso esteja ocorrendo delito criminal.

3) Para síndicos

Itens básicos: a segurança do condomínio está apoiada em três importantes aspectos: segurança nas instalações - investimento nos funcionários e conscientização dos condôminos.

Reuniões: despertar a consciência dos condôminos para o assunto segurança, destacando que a colaboração de cada um é muito importante.

Cadastro: Cadastrar todos os condôminos com dados pessoais e fotos. Cadastrar também os seus veículos e até os parentes próximos.

Contratação: na contratação de novos funcionários exigir documentos, referências e certificar-se quanto à veracidade das informações, realizar pesquisa social e criminal.

Terceirização de serviços: verifique a documentação de funcionamento da empresa e a sua idoneidade.

4) Para funcionários das unidades

Informações: não dê informações particulares de seus patrões. O mesmo cuidado de não passar informações sobre os patrões deve ser mantido na rua, padaria, mercado, ponto de ônibus e qualquer outro lugar. Qualquer dúvida, comunique-se com o zelador e peça auxílio.

Autorização de acesso: verifique com o proprietário se o acesso de qualquer visitante pode ser autorizada.

Respeite a segurança: procure não distrair os funcionários do condomínio com conversas em seu local de trabalho, pois podem gerar conseqüências desagradáveis. **Não** traga amigos e parentes ao seu



local de trabalho. Estas atitudes podem ser vistas como não profissionais.

5) Formulários: recomendamos utilizar o sistema informatizado.

Livro de serviço: deve ser preenchido ao final do turno e registrar as ocorrências.

Livro de acesso: Deverá conter o nome, RG, empresa, hora de entrada e saída de visitantes, prestadores de serviços e entregadores, empresa responsável e quem autorizou a entrada.

Livro de Sugestões e/ou reclamações: de uso dos condôminos para registrar suas reclamações e/ou sugestões. Devem ser lidas pelo síndico e pelo zelador, lembrando sempre que é importante dar uma satisfação ao autor.

Livro de controle de chaves: chaves de uso comum, como sala de ginástica, computação, sauna e salão de festas, entre outros.

Livro de registro de correspondências: as correspondências registradas, cartões de banco, talões de cheque e outras correspondências que requeiram maior atenção devem ser entregues aos condôminos também mediante assinatura.

Agora, leitor, a missão é sua. Divulgue ao máximo essas informações e nos ajude na busca pela proteção que todos sonham.

Só assim o nosso objetivo será alcançado, pois se não conseguirmos eliminar a criminalidade, que pelo menos possamos afastá-la de nosso trabalho, de nossas casas, de nossas famílias e, enfim, de nossas vidas.



Bibliografia

Quem tem medo do Sequestro? De José Bernardo Markuz (4ª Edição)

Colaboraram para esta obra:

Pelo Grupo Haganá

- Chen Gilad - Diretor de Planejamento Estratégico
- José Antonio Caetano - Diretor Comercial
- Pedro Luiz Signore - Gerente Comercial Técnico
- José Bernardo Markuz - Consultor de Segurança
- Carlos Alberto Guaraná - Diretor pleno e membro da Comissão de Ética do SESVESP

Pelo SECOVI-SP

- Vice-presidência de Administração Imobiliária e Condomínios: Hubert Gebara - vice-presidente
- Coordenadores gerais do trabalho: Guilherme de Barros Monteiro Ribeiro e Sergio Meira de Castro Neto
- Equipe: Cássio Thut, Geraldo Bernardes Silva Filho, Gustavo Guillaumon, Marcelo Zimand, Paulo Alberto de Gascon Nardi, Marcos Moliterno, Paulo Sérgio Del Carlo Romani, Rosalina Geraldo Rylko e Wilson Cedismondi
- Consultores: Florival Francisco Ribeiro e Wellington B. Araujo
- Secretária: Márcia Lima
- Jurídico: Ricardo Nacim Saad
- Assessoria de Imprensa
- Marketing e Comunicação

Projeto Gráfico - ILTDA Propaganda





GRUPO HAGANÁ

SEGURANÇA - TERCEIRIZAÇÃO - ELETRÔNICA

Apesar do pouco tempo de existência, fundada em 1.996, a Haganá, que significa em hebraica "defesa" ou "proteção", já se tornou líder no mercado de segurança e terceirização de serviços de condomínios com mais de 2.500 colaboradores e 1000 clientes. Como consequência, a Haganá atua também em grandes empresas nacionais e internacionais e, ainda, em renomadas instituições de ensino.

Seus consultores, ex-oficiais do exército Israelense e do serviço secreto, trouxeram para o Brasil toda sua experiência em técnicas de segurança. Profissionais que faziam parte da segurança de um país, agora estão em São Paulo para oferecer segurança para o seu Condomínio ou Empresa.



A HAGANÁ SEGURANÇA é especializada em serviços de vigilância para condomínios e para empresas. Os vigilantes, com certificado de treinamento reconhecido pela Polícia Federal, são treinados ainda na Haganá, com os procedimentos específicos de cada local de atuação.

A grande vantagem de terceirizar o serviço de portaria com a **HAGANÁ SERVIÇOS** é que toda a infraestrutura, treinamento e conhecimento do GRUPO HAGANÁ são disponibilizados. A Haganá terceiriza também: recepcionistas, faxineiros, zeladores e encarregados de manutenção



HAGANÁ ELETRÔNICA

MONITORAMENTO DE ALARME 24 HORAS
CONDÔMINIAL - EMPRESARIAL - RESIDENCIAL

www.hagana.com.br - comercial@hagana.com.br

Telefone Comercial: (11) 3393-1705

Rua Cruzeiro, 549 - Barra Funda



Haganá