



## Manual de **Segurança Condominial**



**SECOVIS**  
O SINDICATO DA HABITAÇÃO

Desde 1946

<b>1 - Crimes contra os condomínios</b>	<b>07</b>		
1.1 - Roubo e furto em condomínio	<b>08</b>		
1.2 - Formas de atuação	<b>08</b>		
1.3 - Áreas vulneráveis	<b>09</b>		
1.4 - Acessos mais utilizados	<b>10</b>		
1.5 - Situações suspeitas	<b>10</b>		
<b>2 - Sistema Integrado de Segurança (SIS)</b>	<b>13</b>		
2.1 - Como elaborar um Sistema Integrado de Segurança (SIS)	<b>14</b>		
2.2 - Meios Técnicos e Tecnológicos	<b>14</b>		
2.2.1 - Exemplos de Meios Técnicos	<b>14</b>		
2.2.1.1 - Barreiras físicas	<b>14</b>		
2.2.1.2 - Passa-volumes	<b>16</b>		
2.2.1.3 - Cerca Helicoidal	<b>16</b>		
2.2.1.4 - Sinalização	<b>16</b>		
2.2.2 - Exemplos de Meios Tecnológicos	<b>16</b>		
2.2.2.1 - Porteiro eletrônico ou videoporteiro	<b>17</b>		
2.2.2.2 - Controle remoto em portões	<b>17</b>		
2.2.2.3 - Radiocomunicador	<b>17</b>		
2.2.2.4 - Botão de pânico	<b>17</b>		
2.2.2.5 - Cerca elétrica	<b>18</b>		
2.2.2.6 - Sensores de raios infravermelhos	<b>18</b>		
2.2.2.7 - Sensores de presença	<b>18</b>		
2.2.2.8 - Sensores de vibração	<b>19</b>		
2.2.2.9 - Circuito Fechado de TV (CFTV)	<b>19</b>		
2.3 - Recomendações gerais	<b>20</b>		
2.3.1 - Comunicação	<b>21</b>		
2.3.2 - Iluminação	<b>22</b>		
2.4 - Meios organizacionais	<b>22</b>		
2.5 - Meios humanos	<b>23</b>		
2.5.1 - Seleção de funcionários próprios ou terceirizados	<b>23</b>		
2.5.1.1 - Funcionários Próprios	<b>23</b>		
2.5.1.2 - Funcionários Terceirizados	<b>24</b>		
<b>3 - Controle de acessos</b>	<b>25</b>		
3.1 - Portaria	<b>25</b>		
3.2 - Identificação de visitantes	<b>26</b>		
3.3 - Identificação de prestadores de serviços e terceirizados	<b>27</b>		
3.4 - Identificação de entregadores	<b>27</b>		
		3.5 - Controle de entrada e saída de materiais	<b>28</b>
		3.6 - Garagens	<b>28</b>
		3.7 - Controle de acesso a veículos	<b>29</b>
		<b>4 - Medidas preventivas básicas</b>	<b>31</b>
		4.1 - Aos síndicos	<b>32</b>
		4.2 - Aos moradores	<b>33</b>
		4.3 - Aos funcionários	<b>35</b>
		4.4 - Medidas em casos de emergência	<b>36</b>
		4.4.1 - Atitudes suspeitas	<b>37</b>
		4.4.2 - Tentativa de invasão	<b>37</b>
		4.4.3 - Em caso de assalto	<b>38</b>
		4.4.4 - Após o assalto	<b>39</b>
		4.5 - Prevenção ao uso de drogas em condomínios	<b>39</b>
		<b>5 - Situações de contingência</b>	<b>41</b>
		5.1 - Morte por causa natural, acidental ou provocada	<b>42</b>
		5.2 - Incêndio e acidentes com produtos químicos	<b>42</b>
		5.3 - Objetos estranhos	<b>43</b>
		5.4 - Blecaute	<b>43</b>
		5.5 - Inundações	<b>44</b>
		5.6 - Manifestações e tumultos	<b>45</b>
		<b>6 - Relacionamento</b>	<b>47</b>
		6.1 - Ações integradas entre as polícias e o Secovi-SP	<b>48</b>
		6.1.1 - Resolução SSP 240	<b>48</b>
		6.1.2 - Centralização das ocorrências	<b>49</b>
		6.1.2.1 - Interior e Grande São Paulo	<b>50</b>
		6.1.3 - Termos de Cooperação	<b>50</b>
		6.2 - Conseggs	<b>50</b>
		6.3 - Corpo de Bombeiros	<b>51</b>
		6.4 - Imprensa	<b>52</b>
		6.5 - Telefones úteis e de emergência	<b>52</b>
		6.5.1 - Como acionar os órgãos de emergência	<b>52</b>
		6.5.2 - Números úteis	<b>54</b>
		<b>Bibliografia</b>	<b>56</b>
		<b>Ficha Técnica</b>	<b>57</b>



## APRESENTAÇÃO

Assaltos aos condomínios estão diminuindo na Capital e no Estado de São Paulo.

Dados da Secretaria de Segurança Pública do Estado atestam curva descendente da principal ameaça a quem mora ou trabalha nessas comunidades.

A notícia é boa. Podemos relaxar? Claro que não. Para manter o estado de alerta, o Secovi-SP está justamente agora reeditando seu Manual de Segurança Condominial.

Nesta edição tão esperada, a polícia Civil e Militar coloca toda a sua *expertise* nas medidas que podem ser tomadas para manter – e aumentar – a segurança no condomínio.

A cartilha é para síndicos, administradoras, funcionários e moradores de condomínios residenciais, comerciais, mistos, verticais ou horizontais.

Esse público-alvo é peça-chave para a segurança condominial. Sem ele, não adianta o grau de tecnologia instalado. É ele quem maneja e quem vigia. Síndicos, administradoras, funcionários e moradores são o “olho do dono”.

Nessa reedição, a Graber também coloca seu *know-how*. Ela é uma das três maiores empresas do setor de segurança no Estado de São Paulo e destaca-se pelo investimento contínuo em treinamento e inovação.

Essa participação tornou o manual didático. Vamos ler com atenção. Vamos mostrar aos assaltantes que sabemos nos defender.

### **Hubert Gebara**

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



O Manual de Segurança Condominial do Secovi-SP tem o propósito de indicar ao leitor os riscos existentes no condomínio e apresentar condições preventivas para minimizar riscos afinal, conforme o tradicional jargão popular, “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 oferecer proteção e tranquilidade ao condomínio.

Os maiores desafios da segurança consistem em detectar e dar soluções para situações de perigo. Contudo, sabemos que não existe proteção intransponível pelo homem. Com tempo, habilidade e ferramentas adequadas, é possível entrar em qualquer lugar.

Por esse motivo, devemos escolher medidas, esquemas, planos e sistemas de segurança que desestimulem atos criminosos e dificultem ao máximo qualquer tipo de violência por parte de pessoas mal intencionadas, minimizando os riscos do local. Os métodos preventivos ajudam a evitar situações adversas e prejudiciais à tranquilidade do meio em que vivemos.

## 1. CRIMES CONTRA OS CONDOMÍNIOS



Dentre os vários delitos que podem ocorrer contra os condomínios, destacam-se os furtos e roubos. Afinal, crimes contra o patrimônio preocupam os moradores de um modo geral. É importante entender o que vem a ser cada delito, segundo o que está definido no Código Penal:

**Furto** - Artigo 155 do Código Penal. Subtrair, para si ou para outrem, coisa alheia móvel. Nos condomínios, ocorrem muitos furtos de:

- Joias, ouro, objetos de arte, celulares, aparelhos eletrônicos, dinheiro em espécie guardados na residência;
- Materiais e equipamentos existentes nas áreas comuns;
- Nas garagens, furtam-se veículos, som automotivo, objetos nos portaluvas ou deixados no interior dos carros, bicicletas, motos, entre outros.

**Roubo** - Artigo 157 do Código Penal. Subtrair coisa móvel alheia, para si ou para outrem, mediante grave ameaça ou violência à pessoa, ou depois de



havê-la, por qualquer meio, reduzido à impossibilidade de resistência.

O roubo em condomínio, além de ser um delito contra o patrimônio, por meio da subtração de objetos, é considerado crime grave, pois gera violência física ou psicológica contra suas vítimas.

### 1.1- Roubo e furto em condomínio

O roubo em condomínio tem sido sempre noticiado com grande alarde pelos veículos de imprensa, o que contribui para torná-lo um fator de grande preocupação para os cidadãos e para as autoridades responsáveis por seu controle.

A Resolução SSP-240, de 5 de outubro de 2009, informa: “Considerar-se-á como roubo a condomínio a ação delituosa que tenha como alvo a subtração a uma ou a várias unidades de um mesmo condomínio, ainda que a abordagem à vítima ocorra em local externo, porém, com o fim específico e premeditado de obter a facilitação do ingresso dos infratores da lei para a prática de roubo na área condominial”.

Atualmente, os criminosos utilizam diversas artimanhas para burlar a segurança dos condomínios com a finalidade de cometer algum tipo de delito contra seus moradores.

Na maioria das ocorrências de roubo em condomínios, os assaltantes entraram pela porta da frente do prédio, ou seja, encontraram alguma forma de violar o sistema de segurança montado, enganando principalmente o porteiro de serviço.

### 1.2 – Formas de atuação

Com base em estudos realizados, pode-se concluir que existem duas modalidades básicas de roubos em condomínios:

- **Roubo pontual:** É a mais comum e frequente das modalidades, com vítimas de todas as classes sociais. Trata-se de uma ação de caráter

eventual, baseada no princípio da oportunidade. Geralmente, ocorre com a invasão de uma ou mais unidades, dependendo do tempo disponível, sem que haja o domínio da portaria e com poucos criminosos envolvidos.

- **“Arrastão”:** Ação planejada, executada por quadrilhas especializadas, com muitos ladrões envolvidos. Trata-se da modalidade de assalto mais noticiada pela mídia e causa enorme impacto na sociedade – em especial, entre os moradores de prédios. No entanto, é a modalidade que menos ocorre de fato. Quase sempre o arrastão é cometido contra prédios de alto padrão, devido a alta atratividade dos bens de seus moradores. Em geral, os condomínios escolhidos possuem no máximo duas torres e uma entrada principal. O modo de agir dos bandidos consiste em dominar a portaria e fazer reféns, para em seguida invadir várias unidades. Os ataques costumam ocorrer nos horários de entrada e saída dos moradores, e as vítimas são comumente retidas em algum local na área comum ou na própria residência.

### 1.3 – Áreas vulneráveis

Os locais em que podem ocorrer invasões em um condomínio são conhecidos como “áreas vulneráveis”. O condomínio apresenta cinco áreas de vulnerabilidade, que devem ser protegidas:

1. Áreas de invasão: perímetro externo (muros e grades).
2. Áreas críticas: acessos de pedestres e veículos, pelos quais ocorre a maior parte das invasões aos condomínios.
3. Áreas de controle: pátio interno, áreas comuns de circulação.
4. Áreas de perigo: acessos ao edifício e aos andares, além dos subsolos e áreas operacionais (no caso de condomínios verticais).
5. Áreas de proteção: unidades privativas, guarita e sala de segurança, quando houver.



## 1.4 Acessos mais utilizados

### Em geral, os assaltantes:

- Saltam muros e cercas de pátios, em locais vulneráveis e fora da visibilidade de porteiros ou vigilantes; uma vez dentro do condomínio, galgam as varandas dos apartamentos para ter acesso a estes, ou sobem pelas escadas de serviço;
- Entram pela garagem, utilizando veículos de entrega;
- Entram pela área de serviço, passando-se por prestadores de serviços ou funcionários de concessionárias ou empresas de TV a cabo, por exemplo;
- Ingressam pela portaria, apresentando-se como entregadores;
- Ludibriam o porteiro com a alegação de ser comprador ou corretor de imóvel, e assim conseguem passar pela portaria;
- Apresentam-se em companhia de uma mulher, muitas vezes simulando gravidez, para distrair a atenção do porteiro e persuadi-lo a abrir o portão;
- Entram pela portaria ou garagem, simulando acompanhar um morador, passando-se por morador (normalmente adolescente) ou fingindo ser empregado de algum morador;
- Penetram no condomínio pela garagem, dentro de um veículo exatamente igual ao de um dos moradores do condomínio, buzinando ou piscando os faróis;
- Entram pelo portão da garagem, quando este permanece aberto durante a entrada ou saída de veículos;
- Enganam os seguranças dizendo que vieram retirar algum material, e chegam a exibir cartão e telefone do condômino para verificação;
- Entram pela portaria, passando-se por policiais, uniformizados ou não, em carros particulares; ou se fazem passar por oficial de justiça ou advogado, dentre outros disfarces.

## 1.5 – Situações suspeitas

Destacamos algumas situações ou atitudes que demandam observação minuciosa por parte de todos os integrantes do condomínio:

- Pessoas em atitude suspeita, fotografando, filmando, consertando carros, ou simplesmente paradas por muito tempo nas imediações do condomínio;
- Entregadores que desconheçam o nome e o número da unidade do morador e que alegam ser solicitante de produto;
- Pessoas que demonstrem nervosismo ou agitação, sem motivo aparente;
- Falsos funcionários de concessionárias (energia elétrica, água, gás, telefonia etc.), que simulem consertos na rua ou que insistam em entrar no condomínio, alegando terem sido convocadas para realizar consertos nas unidades;
- Pessoas a bordo de carros, motocicletas ou bicicletas, que passem lentamente, diversas vezes, em frente ao condomínio – elas podem estar observando a rotina da portaria e da garagem;
- Indivíduos que façam perguntas acerca do sistema de segurança do condomínio;
- Grupos de pessoas que fique rondando o condomínio, vagarosamente;
- Indivíduos com roupa de inverno (pesadas) em tempo quente, ou mesmo utilizando possíveis disfarces;
- Indivíduos usando peruca, bigode, óculos escuros etc.;
- Pessoas muito bem vestidas e extremamente simpáticas, que se fazem passar por compradoras de imóveis;
- Vendedores, pedintes, pregadores religiosos que insistam em entrar no condomínio ou solicitem a presença de moradores à portaria;
- Indivíduos que circundam um veículo (quando estacionado), e/ou pareçam aguardar a chegada do dono para apanhá-lo. Preste atenção nos veículos que permanecem estacionados nas imediações do condomínio por muito tempo.



## CAPÍTULO 2

### 2. SISTEMA INTEGRADO DE SEGURANÇA (SIS)

- Pessoas a pé ou em motocicletas, que procurem aproximação física de moradores nas proximidades do condomínio;
- Telefonemas de pessoas estranhas que solicitam informações pessoais de moradores ou de funcionários do condomínio;
- Desaparecimento de correspondências da caixa do correio do condomínio;
- Pessoas que resistam quando lhes é solicitado algum documento de identidade na portaria do condomínio;
- Pessoas na rua simulando acidentes, gravidez, pedindo socorro etc., em especial se solicitarem entrar no condomínio para contatar os órgãos de emergência.



Quando se fala na busca da segurança mais eficiente em condomínios, podemos compará-la a um triângulo, com seus três vértices, dentro dos conceitos básicos da proteção condominial.

#### **Cada vértice tem sua importância nesta integração:**

- Meios Técnicos ou Tecnológicos: Dizem respeito à segurança física das instalações.
- Meios Humanos: Estão ligados à qualificação dos funcionários e à conscientização dos moradores.
- Meios Organizacionais: São os planos de segurança, normas e procedimentos que servem para orientar as pessoas que vivem e trabalham no condomínio.



## 2.1 – Como elaborar um Sistema Integrado de Segurança - SIS

O ideal é que o SIS seja elaborado de uma forma integrada, preferencialmente com o respaldo de uma consultoria especializada. Em linhas gerais, esse tipo de serviço deve seguir as seguintes etapas:

- **Análise de Riscos e Diagnóstico:** Consiste na análise técnica da planta e do local, com a finalidade de avaliar os riscos existentes e definir as soluções ideais, visando sempre: custo x benefício x eficácia.
- **Definição dos Equipamentos Ideais:** Baseada no diagnóstico, a consultoria deve definir os equipamentos ideais para cada situação e os locais onde devem ser instalados.
- **Definição das Políticas, Normas e Procedimentos de Segurança:** Deve ser redigido um manual claro e objetivo, que ofereça orientação eficiente a todos as pessoas envolvidas no SIS.
- **Treinamento Inicial e Periódico:** Deve ser realizado no momento inicial e renovado periodicamente (sugere-se no mínimo a cada seis meses), para que as pessoas envolvidas no SIS estejam sempre preparadas para agir com agilidade em qualquer situação contingencial.

Quando não há integração perfeita destes componentes, é muito provável que o SIS não funcione de modo eficaz e fique sujeito a falhas operacionais.

## 2.2 – Meios Técnicos e Tecnológicos

Os meios técnicos e tecnológicos estão ligados à proteção física do condomínio, à utilização de barreiras e equipamentos eletrônicos, ao ajuste desses itens à estrutura do prédio e à implantação de adequados procedimentos operacionais de segurança.

### 2.2.1 – Exemplos de meios técnicos

#### 2.2.1.1 – Barreiras físicas

São os obstáculos estruturais, artificiais ou naturais, existentes em um

condomínio. Eles servem para impedir, dificultar ou controlar o acesso de pessoas estranhas a locais restritos ou proibidos, além de proteger seus pontos estratégicos e vulneráveis. Dentre as mais usuais podemos citar as perimetrais (junto às divisas), tais como:

- **Vegetação:** É comum em condomínios a presença de vegetação nas partes externa e interna, mas deve-se atentar para que ela seja baixa e esparsa, de modo a não facilitar escaladas nem servir como esconderijo de malfeitores.
- **Muro:** Deve respeitar o projeto arquitetônico e estético. Pode ser de alvenaria ou concreto, com altura mínima desejável de três metros. É muito empregado como proteção perimetral, nas divisas frontais, laterais ou de fundo dos empreendimentos.
- **Grades:** São obstáculos físicos que delimitam áreas perimetrais, frontais ou internas. Normalmente, são confeccionadas de ferro, alumínio reforçado ou outro material resistente. As grades são comumente utilizadas como muros, como obstáculos sobre estes ou, ainda, como proteção de janelas no interior das unidades.
- **Cercas e alambrados:** Servem como telas e são muito eficientes quando utilizados, também, como extensões nos topos de muro do condomínio.
- **Cancelas:** São porteiros de pequena altura, geralmente de armação metálica, que se abrem ou fecham ao trânsito nas passagens de nível. Normalmente, são utilizadas em condomínios horizontais e estacionamentos de condomínios comerciais, ajudando a controlar o acesso de veículos no trânsito local e interno.
- **Guaritas blindadas nas portarias:** Recomenda-se que sejam inteiramente blindadas, com todos os vidros à prova de balas e portas também blindadas (acesso enclausurado), com passador de encomendas e complementadas por película que dificulte a visão do seu interior tanto de dia quanto à noite. Criando um ambiente adequado e seguro,





os profissionais terão a certeza e a sensação de segurança e se sentirão mais confiantes para tomar as devidas medidas em casos emergenciais.

- **Clausura:** Colocados na entrada e saída de pessoas e/ou de veículos, constituem-se de dois portões intertravados por meio de circuito eletrônico. Dessa forma, o segundo só pode ser aberto se o primeiro já estiver fechado, e vice-versa. Esse dispositivo permite identificar a pessoa ou o veículo e seus ocupantes antes de liberar a entrada ou saída. As fechaduras são automatizadas (eletromagnéticas e elétricas) e, em geral, operadas pelo porteiro ou por um segurança. Porém, antes de adotar essa solução, convém avaliar o espaço físico e o fluxo do local, pois o processo pode causar congestionamentos, principalmente em horários de pico.

#### **2.2.1.2 – Passa-volumes**

Dispositivo composto por uma gaveta metálica ou tambor giratório, que permite a passagem de objetos, alimentos entregues em domicílio, encomendas, correspondências e pequenos volumes, sem que o portador tenha acesso ao interior do prédio, melhorando o nível da segurança.

#### **2.2.1.3 – Cerca Helicoidal**

São cintas de aço, com farpas pontiagudas, instaladas em espiral sobre os muros perimetrais com o objetivo de inibir e dificultar sua transposição.

#### **2.2.1.4 – Sinalização**

A sinalização pode ser visual, por meio de placas e sinais luminosos, dispositivos eletrônicos ou sonoros e por meio de códigos e senhas convencionadas entre os condôminos e funcionários.

### **2.2.2 – Exemplos de Meios Tecnológicos**

Para otimizar os meios existentes, deve-se atentar para que haja um perfeito entrosamento do binômio homem-equipamento. Em um sistema adequado de

segurança, um complementa o outro e nenhum deles deve subsistir isoladamente. Só assim é possível obter eficiência e a eficácia na proteção dos condomínios.

#### **2.2.2.1 – Porteiro Eletrônico ou Videoporteiro**

Trata-se de atendimento de pessoas pelo porteiro, sem a necessidade de contato direto. O porteiro eletrônico é um comunicador bidirecional, que permite o diálogo via alto-falante e monofone. O videoporteiro, além dessa comunicação, é dotado de uma câmera que possibilita enxergar o visitante. É possível optar pela gravação das imagens.

#### **2.2.2.2 – Controle Remoto em Portões**

O controle de entrada e saída dos portões pode ser implementado por meio de botões, tipo controle remoto, que utilizam sinal de rádio para acionar a abertura ou fechamento de portões de garagens. É preciso ter cautela antes de adotar essa solução, pois existe a possibilidade de o condômino estar sob coação, ter tido seu carro roubado ou o próprio acionador ter sido “clonado” – é importante ressaltar que a maioria dos botões disponíveis no mercado não é segura neste aspecto. De qualquer maneira, é recomendável que a abertura de portões seja sempre feita por funcionário da portaria ou segurança, após a identificação positiva do morador ou do visitante.

#### **2.2.2.3 – Radiocomunicador**

Essa solução permite até mesmo que prédios vizinhos se comuniquem, desde que haja um acordo para um plano de ajuda mútua (PAM) de segurança, na medida em que os porteiros ou seguranças se comuniquem sempre que perceberem alguma anormalidade ou atitudes suspeitas nas redondezas. Uma das soluções mais eficazes é o uso de equipamentos de rádio comunicador. É muito importante que a portaria tenha um telefone (fixo ou celular) para efetuar comunicações externas quando necessário (exemplos: polícia, bombeiros, ambulância etc.).



#### 2.2.2.4 – Botão de Pânico

É um serviço oferecido por empresas de segurança e/ou de monitoramento. Os botões podem ser fixos, quando instalados, por exemplo, sob a bancada de trabalho do porteiro, ou portáteis, do tipo controle remoto, que podem permanecer no bolso de funcionários da portaria ou da segurança. O sinal de alarme silencioso é transmitido via rádio a um receptor local, que o retransmite à central de monitoramento externo. Esta, por sua vez, confirma o alarme e adota as providências cabíveis, previamente acordadas com o condomínio.

#### 2.2.2.5 – Cerca Elétrica

Trata-se de fios metálicos eletrificados ligados a um sistema de alarme, instalados sobre os muros perimetrais. O objetivo do sistema, além de inibir, por meio de choque elétrico, uma eventual invasão, é emitir um sinal de alarme quando houver um contato físico com os fios. Os sistemas mais modernos identificam os setores onde o alarme ocorreu, permitindo que o pessoal da segurança ou portaria consiga localizar rapidamente o local do evento. No entanto, podem ocorrer alarmes falsos caso haja vegetação ou animais que eventualmente possam tocar os fios.

#### 2.2.2.6 – Sensores de Raios Infravermelhos

Trata-se de equipamento eletrônico normalmente utilizado para alarmes perimetrais. Esses sensores funcionam em pares: um equipamento emite os feixes de infravermelho e o outro os recebe. Quando os feixes são interrompidos, um alarme é acionado no equipamento que fica na portaria ou numa central de alarme. Embora menos agressivo do que a cerca elétrica e de um aspecto estético mais adequado, é também passível de alarmes falsos quando seu feixe é afetado por ramos de vegetação ou pelo toque de animais.

#### 2.2.2.7 – Sensores de Presença ou de Movimento

São sensores especialmente eficazes em ambientes fechados. Utilizam vários tipos de tecnologia, como, por exemplo, raios infravermelhos, sensor de variação de temperatura, micro-ondas etc. Da mesma forma que o anterior, são passíveis de alarmes falsos. Podem ser acionados se uma cortina balançar com o vento, ou um animal adentrar o ambiente. Também é comum o uso de sensores de movimento acoplados à iluminação perimetral ou junto aos portões de acesso, ligados à lâmpada, que acende mediante movimento no local.

#### 2.2.2.8 – Sensores de Vibração

Em geral, são utilizados em cercas (alamedados) ou junto a muros perimetrais. Trata-se de cabos microfônicos entrelaçados com a cerca, que fazem soar um alarme quando ocorre uma vibração característica de uma tentativa de corte ou transposição da cerca. Podem funcionar também enterrados junto ao perímetro, captando a vibração dos passos ou choque com o solo de uma pessoa que o salte. Também é sujeito a alarmes indevidos em caso de ventos fortes, animais ou vegetação que toquem o local.

#### 2.2.2.9 – Circuito Fechado de TV (CFTV)

Tem sido crescente a utilização de câmeras em circuito fechado para monitorar os principais pontos de circulação de condomínios, tais como: acessos, hall de entrada, portarias, garagens, elevadores, áreas de lazer, perímetro e áreas contíguas, como calçadas e vias externas. A tecnologia digital é a mais recomendada atualmente, pois permite obter imagens nítidas e fazer gravação local ou remota, além de possibilitar o acesso via Internet.

A gravação em HD facilita a rápida localização de imagens (dia/hora e local) quando é necessário buscar imagens específicas. O ideal é que o



sistema permita a gravação apenas de cenas nas quais exista movimento, economizando assim espaço em disco. Avaliar a localização, pois nem todas se encaixam nesta indicação. Não generalize. As câmeras externas de tecnologia de ponta já permitem gravações de boa qualidade durante o dia e a noite (câmeras tipo *day night*), mesmo com baixa iluminação. As câmeras modernas também podem atuar como sensores de movimento ou alarmes, alertando o porteiro ou a central de monitoramento sempre que surgirem movimentos estranhos ou atitudes suspeitas.

É importante que o computador (sistemas *stand alone* são mais adequados) responsável por gravar as imagens fique instalado em local seguro e, de preferência, conhecido por poucas pessoas, ou ainda, que as gravações sejam feitas remotamente, numa empresa de monitoramento, que disponha de velocidade de transmissão adequada. As autoridades policiais solicitam aos condomínios que, ao instalarem sistemas de CFTV, instalem também “câmeras cidadãos”, que têm por objetivo gravar imagens externas (das vias públicas adjacentes), pois muitos crimes têm sido resolvidos com o auxílio dessas imagens.

### 2.3 – Recomendações Gerais

Idealmente, o projeto de segurança de um condomínio deveria ser simultâneo ao projeto arquitetônico inicial, para que as soluções de segurança definidas e sua infraestrutura não exijam adaptações de alto custo após o término da obra.

É importante que haja sempre um projeto prévio, que defina o tipo de equipamento a ser instalado, especificação técnica e localização na planta. Essa análise deve se feita por um consultor de segurança experiente e não vinculado a quem fornece os equipamentos. Desconfie da “consultoria grátis”.

Antes de lançar uma solicitação de cotação de equipamentos ao mercado, é recomendável elaborar uma planilha baseada nas especificações definidas por uma consultoria independente. Isso possibilita equalizar as propostas

recebidas e fazer uma análise comparativa que facilite a escolha do fornecedor ideal. Como sugestão, essa planilha deve conter os seguintes itens:

- Especificação técnica, fabricante e tecnologia utilizada;
- Facilidades oferecidas pelo equipamento;
- Infraestrutura necessária;
- Mão de obra de instalação (responsabilidades);
- Prazo de entrega e instalação;
- Preço e condição de pagamento;
- Treinamento e manuais para operação do equipamento;
- Garantia;
- Manutenção preventiva e corretiva (prazos e custos);
- Tempo de mercado da empresa;
- Referências de clientes atendidos.

De nada adianta ter equipamentos de última geração se os funcionários não estão preparados para operá-los de modo eficaz. Por esse motivo, é essencial haver treinamentos no uso do equipamento e reciclagens pelo menos semestrais, ou sempre que novos funcionários forem admitidos. É importante também haver treinamentos periódicos com simulação de situações, pois isso ajuda a identificar e corrigir falhas na operação.

#### 2.3.1 – Comunicação

A comunicação é vital para a segurança dos condomínios. Quando estes meios são utilizados corretamente para transmissões de mensagens internas ou externas, crescem os níveis de proteção e eficácia nas ações de controle ou em situações de emergência. Os meios de comunicação mais utilizados em condomínios são telefone, interfone e radiotransmissor. Extremamente úteis em condomínios, permitem a comunicação instantânea entre os funcionários do prédio, o que agiliza as ações. É



importante testar o equipamento antes da aquisição para verificar seu alcance e sua eficácia quando um dos interlocutores estiver em locais em que o sinal de rádio não é captado facilmente.

### 2.3.2 – Iluminação

É fundamental que as dependências do condomínio sejam bem iluminadas, pois o ambiente escuro pode ser um estímulo para quem deseja cometer atos ilícitos. A ampla visão da rua, das calçadas, da frente da portaria e da porta da garagem favorece o trabalho dos responsáveis pela segurança.

## 2.4 – Meios Organizacionais

Os meios organizacionais são representados pelos manuais de Normas e Procedimentos oriundos do Plano de Segurança definido pelo Condomínio. É importante que esses manuais sejam redigidos de forma clara e objetiva, para facilitar o entendimento dos usuários, funcionários e prestadores de serviço que porventura precisem lê-los. A linguagem utilizada deve ser direta, com frases curtas e concisas e sem excesso de termos técnicos. Idealmente, sugere-se que seja feito em forma de tópicos classificados por assunto. Tópicos a serem abordados:

- Introdução;
- Regras de conduta de funcionários, prestadores de serviço e moradores;
- Manual de uso dos equipamentos de segurança e outros;
- Regras para a entrada e saída de pessoas e veículos;
- Como lidar com ocorrências: acidentes, necessidade de remoção de pessoas, ofensas, agressões, invasão, roubos, furtos, assaltos, arrombamento, incêndios, vandalismo, desentendimentos, falecimento, incômodo de vizinhos e quebra das regras de silêncio, comportamento inconveniente, quebra de equipamentos, falta de energia, água ou gás, além de outras situações comuns em condomínios;
- Instituir um Boletim de Ocorrência Interno para registrar todos os eventos desse tipo;

- Telefones úteis e de emergência.

## 2.5 – Meios Humanos

Os meios humanos estão ligados à qualificação dos funcionários e à conscientização dos moradores. É importante que os profissionais sejam selecionados de acordo com as necessidades de cada condomínio, e estejam bem preparados e treinados para exercer suas funções. Quanto ao morador, ele deve ser conscientizado sobre a importância de colaborar com as ações preventivas adotadas pelo condomínio, respeitando às normas e os procedimentos aprovados em assembleia.

### 2.5.1 – Seleção de funcionários

O funcionário, seja ele próprio ou terceirizado, deve ser bem selecionado, pois conviverá diuturnamente dentro do condomínio. É importante que, durante o processo de seleção, avalie-se não somente seu preparo para o desempenho das funções almejadas, mas também seu histórico.

#### 2.5.1.1 – Funcionários próprios

O candidato deve atender a alguns requisitos:

- Grau de instrução básica, ou seja, deve ter concluído o Ensino Fundamental;
- Estabilidade funcional comprovada em Carteira de Trabalho;
- Estar apto com relação aos exames de saúde;
- Passar por entrevista e avaliação de perfil psicológico em empresas de recrutamento e seleção ou pela administradora.

#### O condomínio ou administradora deve:

- Dar preferência a candidatos com experiência comprovada e que tenham feito cursos e treinamentos em sua área de atuação;
- Verificar possíveis indicações por meio de cartas de apresentação, cuja veracidade deverá ser confirmada. É recomendável comparecer pessoalmente ao antigo local de trabalho do candidato, a fim de se



## CAPÍTULO 3

### CONTROLE DE ACESSOS



certificar das referências pessoal e profissional;

- Conferir o endereço residencial do candidato, checando junto a vizinhos sua conduta pessoal e familiar, seus costumes e suas amizades. Essa avaliação pode e deve ser feita com alguma periodicidade, de preferência anual, de modo que se tenha o perfil real e completo do funcionário.
- É interessante verificar os antecedentes dos candidatos, para averiguar a existência de processos criminais, pendências financeiras etc.
- Outra questão fundamental para que o bom funcionamento e a segurança do condomínio não sejam comprometidas é o treinamento. Ao iniciar no trabalho após a contratação, o funcionário deve passar por um período de capacitação para operar os sistemas que lhe forem atribuídos de forma eficiente, em especial no que se refere aos ligados à segurança.

#### 2.5.1.2 – Funcionários terceirizados

É importante ser criterioso e cuidadoso na escolha da empresa contratada. Siga algumas recomendações:

- Informe-se sobre os sócios da empresa e sua idoneidade;
- Solicite os documentos obrigatórios de funcionamento e verifique se a empresa está em dia com o pagamento dos impostos e taxas;
- Confira quem são seus clientes e se estão satisfeitos com os serviços prestados;
- Verifique a eficiência na substituição dos faltosos, o grau de rotatividade e o investimento em treinamento de funcionários, recomendando-se exigir estes procedimentos em contrato.

**Importante:** Desconfie de preços abaixo da média de mercado, pois a empresa talvez não pague corretamente seus funcionários ou pratique sonegação fiscal e enfrente ações trabalhistas. Estes fatores podem ocasionar muita rotatividade de funcionários, ausência de comprometimento e pouca intimidade com as rotinas do trabalho, interferindo na segurança do condomínio.

#### 3.1 – Portaria

A portaria é o principal ponto de segurança do condomínio. Pois, por ela circulam todas as pessoas, materiais e veículos que entram ou saem do empreendimento, de forma regular.

O porteiro/controlador de acesso tem por função normal cuidar dessa circulação, por meio da identificação de pessoas, funcionários do condomínio, empregados domésticos de condôminos, visitantes, entregadores de serviço, entrada e saída de veículos e conferência de mercadorias deixadas na portaria.

Para tanto, cada condomínio deve adotar suas normas de procedimento, de modo a atender suas peculiaridades, propiciando as condições mínimas de trabalho aos funcionários da portaria, principalmente no tocante à segurança, equipamentos adequados ao serviço, iluminação, e outros, de acordo com as características do condomínio.



Alguns itens devem ser seguidos na atuação de profissionais em portarias. Porém tais regras podem ser acrescidas por tantas outras que forem necessárias.

### 3.2 – Identificação de visitantes

- Faça a identificação visual da pessoa;
- Cumprimente-a (bom dia, boa tarde, boa noite);
- Solicite, com educação, um documento com foto para conferir seus dados completos;
- Mantenha os portões fechados;
- Os visitantes devem aguardar do lado de fora do condomínio ou em um local reservado para esse fim;
- Entre em contato com o morador, informando-o sobre a presença do visitante e da conveniência de sua entrada ou não;
- Em caso de dúvida por parte do condômino, solicite sua presença junto à portaria a fim de identificar o visitante pessoalmente ou pelo sistema de CFTV ligado ao apartamento;
- Sendo autorizada sua entrada, anote os dados da pessoa, em livro próprio, e devolva seu documento, agradecendo;
- Entregue à pessoa o crachá de identificação ou autorização, caso seja norma do condomínio;
- Indique ou peça que algum funcionário do condomínio conduza a pessoa ao local ou residência do condômino;
- Na saída, recolha o crachá ou a autorização com a devida assinatura do visitado.

### 3.3 – Identificação de prestadores de serviços e terceirizados

- Faça a identificação visual da pessoa;
- Cumprimente-a (bom dia, boa tarde, boa noite);
- Peça, com educação, um documento com foto para conferir os dados completos. Solicite também o documento funcional ou crachá de identificação da empresa onde a pessoa trabalha;

- Mantenha os portões fechados;
- A pessoa deverá aguardar do lado de fora do condomínio ou em local apropriado;
- Contate o condômino para verificar se o prestador de serviço é esperado;
- Caso haja dúvida sobre a presença do prestador de serviço, solicite que o condômino vá até a portaria para identificá-lo pessoalmente, ou faça a identificação por meio do sistema de CFTV ligado ao apartamento;
- Sendo autorizada a entrada da pessoa, anote seus dados em livro próprio ou no sistema de cadastro informatizado, registrando o horário de entrada e saída. Devolva os documentos, agradecendo;
- Entregue o crachá de identificação de prestador de serviço ou uma autorização de entrada;
- Peça que algum funcionário do condomínio acompanhe o visitante até o local do serviço ou à residência do condômino;
- Na saída, recolha o crachá ou a autorização devidamente assinada pelo condômino;
- O condomínio deverá ter um horário predeterminado para a autorização de entrada de prestadores de serviço, evitando-se os horários noturnos.

### 3.4 – Identificação de entregadores

- Faça a identificação visual da pessoa;
- Cumprimente-a (bom dia, boa tarde, boa noite);
- Mantenha os portões fechados;
- A pessoa deverá aguardar do lado de fora do condomínio ou em local reservado para isto, e ser tratada à distância, pois é prática comum infratores da lei inventarem uma entrega fictícia;
- Avise o condômino, solicitando sua presença ou a de algum funcionário para retirar a encomenda na portaria;
- Evite que o entregador leve pessoalmente a encomenda até a residência;
- Caso o material venha acompanhado de Nota Fiscal, receba e assine o recibo;



- Na ausência do condômino, receba e guarde o material, que será posteriormente retirado pelo morador ou entregue por um funcionário.

### 3.5 – Controle de entrada e saída de materiais

Quando o material for deixado na portaria, o funcionário deverá tomar as seguintes atitudes:

- Fazer inspeção visual na pessoa e no material;
- Verificar seu conteúdo sem, no entanto, abri-lo;
- Anotar os dados do portador e do remetente e a residência do destinatário;
- Anotar a data e a hora da entrega em livro ou sistema próprio;
- Conferir o material juntamente com a Nota Fiscal;
- Não autorizar a saída de pessoas estranhas ao condomínio que estejam de posse de objetos ou pacotes. Isso só pode ocorrer mediante prévia autorização do condômino;
- Não entregar chaves, objetos ou pacotes de moradores a pessoas estranhas sem autorização expressa;
- Fazer observação visual de bolsas e sacolas de funcionários e prestadores de serviço, quando o Estatuto ou Regimento Interno do Condomínio assim determinar.

### 3.6 – Garagens

Sem dúvida alguma, quando se fala em proteção, a garagem é um dos pontos mais vulneráveis dos conjuntos residenciais, também é o local de maior indisciplina e até descaso por parte dos moradores, pois estes não tomam as devidas cautelas ao entrar ou sair do condomínio, ou então deixam de seguir as orientações preconizadas em assembleias de condôminos.

Por esse motivo, é importante construir eclusas, ou seja, dois portões acionados eletronicamente, que confinem o veículo entre si, de modo que uma delas se abra somente quando a outra estiver fechada. As eclusas podem ser acionadas pelo próprio condômino e pela portaria,

respectivamente, evitando-se assim a entrada do meliante “carona”, isto é, daquele que espera o carro entrar e aproveita a porta ainda aberta para adentrar ao condomínio e praticar, posteriormente, seus atos criminosos.

Aliado a isto, deve-se utilizar um sistema de notável praticidade: aquele em que cada morador tem um controle remoto, acionando o portão externo automatizado para entrar e sair da garagem sem a ação da portaria, tendo os acessos registrados em sistema próprio. Caso não seja possível adotar esses sistemas, torna-se necessária a contratação de garagista para controlar o acesso de veículos. Além disso, toda garagem deve possuir espelhos convexos que facilitem a visualização por parte dos porteiros ou garagistas, fora os sistemas eletrônicos pertinentes às garagens.

### 3.7 – Controle de acesso a veículos

A identificação de todos os veículos que queiram entrar no condomínio é obrigação e dever do porteiro, vigia, vigilante, garagista ou zelador. Portanto, deve seguir as normas abaixo relacionadas:

- Jamais abra os portões sem antes ter a certeza de que o veículo pertence ao morador e que este se encontra em seu interior (veja antes quem é, para depois abrir o portão);
- Faça inspeção visual na pessoa e no veículo;
- Nunca abra o portão da garagem a veículos e pessoas estranhas ao condomínio, inclusive não se deixe impressionar com veículos novos (de luxo) ou importados que apontem em direção da garagem;
- Antes de abrir o portão da garagem, verifique se não há risco de intrusão de alguma pessoa estranha junto com o veículo;
- Preste atenção quando o motorista estiver acompanhado de pessoas estranhas ou em atitudes suspeitas. Observe possíveis sinais de alerta por parte do motorista, pois o condômino poderá estar sob ameaça de assaltante;
- Nenhum veículo deve sair do condomínio quando o proprietário não estiver junto ou sem sua autorização expressa, principalmente quando se tratar de menor de idade ou de desconhecidos.



## CAPÍTULO 4

### MEDIDAS PREVENTIVAS BÁSICAS DE SEGURANÇA EM CONDOMÍNIOS

- Em caso de veículo que venha entregar encomendas no interior do condomínio ou mudanças, além do descrito anteriormente, procure:
- Solicitar documentação do motorista e dos ajudantes, quando houver, a fim de anotá-la em livro próprio ou no sistema de cadastro informatizado;
- Em mudanças ou transporte de qualquer mobiliário, entre em contato com o condômino e certifique-se de que realmente há uma autorização e que o material deve mesmo ser retirado;
- Em mudanças, quando o condômino estiver ausente, só deixe que o veículo seja carregado quando houver autorização por escrito por parte do morador;
- O zelador ou outro funcionário determinado pelo síndico deverá acompanhar qualquer tipo de carga ou descarga no interior do condomínio;
- Verificar se todos que entraram com o veículo estão nele ao sair e/ou se alguém foi autorizado a permanecer no condomínio;
- Caso perceba alguma irregularidade, retenha o veículo e acione seu superior imediato ou, se for o caso, a Polícia;
- Para a realização de mudanças deve ser seguido o estabelecido na convenção do condomínio, sendo viável que esta não ocorra no período noturno.



A segurança do condomínio é dever de todos os moradores e de seus funcionários, e não só obrigação funcional do síndico. Os condôminos, principalmente, devem participar ativa e diretamente do sistema de segurança do condomínio em que residem, por razões óbvias.

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

O próprio Secovi-SP oferece cursos para zeladores e porteiros, em que são enfatizadas as suas responsabilidades e obrigações, e mostra os caminhos para melhorar a eficiência no trabalho. Tais cursos fornecem também noções sobre segurança condominial. Os vigilantes devem, obrigatoriamente, frequentar curso de formação e reciclagem em empresas especializadas. Cursos complementares como brigada de incêndio, primeiros socorros,





Cipa e outros são de extrema importância. Os condôminos acabam sendo fontes de geração de riscos. Para evitar ou minimizar essa situação, deve-se conscientizar cada um deles de sua responsabilidade para com a coletividade. Essa conscientização pode ser feita por meio de palestras de profissionais especializados, de comunicados internos e até mesmo de simples avisos afixados em locais estratégicos, como salões de festas e de jogos ou no interior dos elevadores.

#### **4.1- Medidas preventivas básicas de segurança para os síndicos**

- Em reuniões condominiais, aborde assuntos relativos à segurança de seu condomínio. Incentive a participação de todos os moradores e funcionários e forme uma comissão específica para tratar do assunto segurança;
- Solicite todas as informações necessárias à contratação;
- De preferência, contrate funcionários que já possuam cursos de formação e treinamento para trabalhar em condomínios;
- Cadastre e mantenha atualizada a relação de todos os moradores do condomínio. Essa lista deve conter desde a placa dos veículos dos condôminos até nomes de seus parentes próximos, para contato em caso de emergência;
- Promova e invista na atualização dos funcionários, por meio de treinamentos e cursos especializados;
- Procure ter conhecimento das obras em andamento no condomínio;
- Fiscalize o trabalho do zelador no cumprimento das rotinas estabelecidas pelo condomínio em relação aos demais funcionários;
- Mantenha bem iluminadas as entradas do condomínio, evitando a instalação de objetos que obstruam a ampla visão do local e do pessoal de portaria;
- Oriente sempre os funcionários, em especial porteiros e garagistas, para que não saiam de seus postos de trabalho. Evite deslocá-los para prestar serviços particulares;
- Atente para a segurança periférica do condomínio (muros, grades,

cercas e alambrados);

- Mantenha os equipamentos de segurança e de comunicação sempre em perfeito estado de funcionamento;
- Tenha sempre à mão, na portaria, livros de registro ou sistema para controle de serviços, de entrada e saída de pessoas, veículos e materiais;
- Crie procedimento para que toda e qualquer pessoa somente tenha acesso à unidade se previamente anunciada por interfone/telefone, por parte da portaria.
- Faça a manutenção periódica das portas de entrada e portões de garagem, os quais, em caso de quebra, devem ser imediatamente consertados;
- Instale dispositivos eletrônicos de segurança, se possível com monitoramento por empresa especializada;
- Se terceirizar serviços, como portaria, limpeza, manutenção e segurança, procure empresas idôneas e legalmente constituídas no mercado;
- Contrate seguradora idônea para fazer o seguro da edificação, com apólices que, de preferência, garantam cobertura completa de sinistros, pois este é um dos itens pelos quais o síndico é responsabilizado, civil e criminalmente, em caso de problema sem uma cobertura ideal;
- Invista em seu condomínio, adotando estratégias de segurança mediante prestação de serviços de consultores especializados em proteção de condomínios;
- Promova a integração do condomínio com os órgãos de Segurança Pública e entre prédios da vizinhança, criando uma Rede de Segurança.

#### **4.2 – Medidas preventivas básicas de segurança para moradores**

- Participe ativamente das reuniões referentes à segurança. Vale a pena ingressar na comissão de segurança do seu condomínio;
- Obedeça às normas de segurança preconizadas para o seu condomínio;
- Traga sempre informações sobre assuntos relativos à segurança, pois suas sugestões são valiosas para aperfeiçoamento e atualização da proteção de todos.



- Colabore com o síndico e outros moradores na idealização de medidas que garantam a eficácia de todo o sistema de controle a ser implantado;
- Procure compreender e elogiar as ações preventivas dos funcionários, pois estes, além de estar cumprindo ordens, visam garantir a segurança do condomínio, mesmo com atitudes que representem algum transtorno para si ou para suas visitas;
- Procure conscientizar seus parentes e empregados sobre a importância da integração de todos no sistema de segurança adotado pelo condomínio;
- Não se exponha desnecessariamente. Só vá à portaria quando o assunto lhe for pertinente;
- Evite fazer comentários sobre sua vida íntima, seus bens, seu patrimônio e ganhos na presença de estranhos ou de empregados;
- Oriente seus empregados a nunca fazer comentários sobre seus hábitos.
- Jamais contrate empregadas domésticas, babás e motoristas sem exigir a documentação e as respectivas referências dos candidatos, como já descrito;
- Não deixe as chaves da sua residência, bem como seus objetos pessoais, na portaria do condomínio. Se for o caso, deixe-as com um vizinho de confiança;
- Em caso de perda das chaves, troque imediatamente as fechaduras ou cilindros.
- Ao mandar fazer cópias das chaves, acompanhe pessoalmente sua reprodução;
- Evite deixar recados na portaria ou bilhetes afixados na porta da residência quando for passar um fim de semana fora;
- Em caso de viagem mais prolongada, providencie para que uma pessoa de sua inteira confiança tome conta da residência;
- Caso resida no primeiro ou no segundo andar de um prédio, proteja as áreas de acesso com grades reforçadas;
- Instale olho mágico nas portas que dão acesso às partes externas de sua residência. E, se possível, instale trincos e trancas complementares, dando preferência a fechaduras quádruplas. Complemente as fechaduras das

janelas com trancas especiais. À noite, revise o fechamento de portas e janelas;

- Se possível, instale alarmes com dispositivos sonoros nas principais entradas da residência;
- Mantenha os meios de comunicação, tais como telefones e interfones, em perfeito funcionamento;
- Se o portão da garagem funciona por meio de acionamento automático, aguarde até a porta estar totalmente fechada antes de se dirigir para sua vaga;
- Quando entrar no condomínio, identifique-se junto ao porteiro. Para isso, abaixe o vidro da janela do veículo, ou acenda sua luz interna;
- Ao estacionar seu veículo na garagem ou na rua, nunca o deixe aberto nem com objetos de valor à vista. Ligue sempre o alarme;
- Mantenha as portas do apartamento fechadas e trancadas, para evitar surpresas inesperadas e invasões à residência.

### 4.3 – Medidas preventivas básicas de segurança para funcionários

A segurança de um condomínio começa nas suas portarias. A maioria das invasões dos condomínios na cidade de São Paulo tem se dado por essa área.

A portaria é o principal ponto de segurança do condomínio. Por ela, circulam todas as pessoas, materiais e veículos que entram ou saem, de forma regular. O porteiro/controlador de acesso tem por função normal controlar essa circulação, mediante identificação de pessoas, funcionários do condomínio, empregados de condôminos, visitantes, entregadores de serviço, entrada e saída de veículos e conferência de mercadorias deixadas na portaria. Consequentemente, é imprescindível um bom sistema de controle de acesso nesse ponto sensível. Além dos equipamentos já citados, são obrigatórios procedimentos claros e definidos, a fim de que todos os atores internos possam segui-los, atendendo suas peculiaridades.

Nessas condições, todos os funcionários do condomínio devem:



- Participar e colaborar com o plano de segurança implantado;
- Obedecer às ordens e normas relativas à segurança;
- Preencher corretamente os relatórios existentes, quer os de serviço, quer os de condições de segurança do condomínio;
- Trazer sempre informações e sugestões para a melhoria de seu serviço e das condições de segurança do condomínio;
- No caso dos porteiros, permanecer sempre em seu posto de trabalho. Evitar o deslocamento, mesmo que seja para prestar serviços particulares a outros condôminos, ainda que na área do condomínio;
- Inteirar-se das diferentes artimanhas utilizadas pelos meliantes;
- Nunca abandonar seus postos de trabalho para atender estranhos no portão ou através das grades, o que aumenta os riscos de imobilizado por arma de fogo;
- Não permitir que pessoas estranhas passem pelo portão para conversar com o porteiro ou outro funcionário pela janela de sua guarita, mesmo que seja para completar a identificação ou explicar o motivo da visita;
- Sempre consultar o morador para a autorização de entrada de visitantes e prestadores de serviços no condomínio;
- Nos horários de limpeza e recolhimento de lixo, manter as entradas do condomínio fechadas;
- Não deixar crianças desacompanhadas ou em companhia de pessoas estranhas saírem do condomínio;
- Levar ao conhecimento do síndico todos os problemas relacionados ao serviço.

#### **4.4 – Medidas a serem adotadas em casos de emergência**

Procedimentos usuais a serem seguidos, tanto por moradores quanto pelos funcionários do condomínio, como medidas de segurança em casos de emergência.

#### **4.4.1– Casos de pessoas em atitudes suspeitas que estejam rondando o condomínio**

- Estar atentos a toda e qualquer movimentação estranha nos arredores do condomínio;
- Desconfiar de pessoas que possam estar em situação considerada suspeita, conforme casos citados anteriormente;
- Manter portas e portões sempre fechados;
- Nunca abrir portas ou portões a estranhos, pois é melhor pecar por excesso de zelo do que facilitar a entrada de pessoas desconhecidas;
- Ao chegar ou sair da garagem de seu condomínio, observar se não há por perto pessoas em atitudes suspeitas;
- Acionar a Polícia Militar pelo telefone de emergência (190). É indispensável passar dados e informações completas, a fim de facilitar a ação da Polícia, da maneira já descrita anteriormente;
- Avisar o síndico, moradores e demais funcionários da possível suspeita;
- Nunca sair de dentro do condomínio para averiguar situações em que haja pessoas em atitudes estranhas, pois poderá ser uma armadilha para render funcionários e/ou moradores.

#### **4.4.2– Casos de tentativa de invasão em condomínio para fins de roubo ou furto**

Atualmente, os meliantes não têm poupado esforços a fim de alcançarem seus objetivos delituosos em condomínios, escalam a parte externa do prédio, saltam muros, entram pela portaria principal, e se necessário, empregam violência. Seu principal aliado é o fator surpresa ou, até mesmo, utilizando artimanhas das mais inusitadas para enganar condôminos e/ou funcionários.

Suas sutilezas são utilizadas para que, ao adentrarem o condomínio,



possam realizar invasões de domicílios, furtos, roubos, sequestros entre outros crimes, causando medo e pânico nas pessoas.

Portanto, nestes casos, devem ser adotadas as seguintes precauções:

- Manter todas as portas e/ou portões fechados, mesmo que um indivíduo estranho force sua entrada por estes meios;
- Acionar a Polícia Militar, por meio de seu telefone de emergência (190), passando todos os dados e informações corretos, conforme orientação anterior;
- Acionar o alarme sonoro ou o botão de pânico, se for o caso;
- Avisar o síndico, os moradores, bem como os demais funcionários para que evitem sair das residências ou de seus postos de trabalho, a fim de não se tornarem vítimas dos assaltantes;
- Não permitir que nenhuma pessoa estranha adentre o condomínio durante o desenrolar dos fatos;
- Nos poucos condomínios residenciais e nos comerciais que possuem heliponto ou heliporto, recomenda-se que, no acesso à cobertura, seja instalada uma porta estilo corta fogo altamente resistente. Importante que fiquem, internamente, fechadas e trancadas por meio de barras antipânico e que possuam sensores, além da instalação de câmeras de CFTV em pontos estratégicos do heliponto ou heliporto, tudo para prevenir invasões por este ponto;
- Caso surpreenda um meliante escalando ou pulando o muro, ainda do lado externo, grite ou faça bastante barulho, sem ser avistado, de maneira que possa ser ouvido e percebido pelo ladrão e por outras pessoas;
- Ao chegar a Polícia, facilite sua ação fornecendo subsídios concretos para sua atuação;
- Conversar com os filhos sobre os malefícios das drogas e os problemas causados por elas ao viciado e à família.

#### 4.4.3 – Em caso de assalto

- Quando for surpreendido por assaltantes, procure manter a calma e tente acalmá-los. NÃO REAJA, não os encare de maneira afrontosa nem discuta com eles;
- Procure ganhar tempo, sem que o bandido perceba que você está fazendo isso;
- Discretamente, observe tudo o que se passa à sua volta, captando o maior número de informações possíveis. Atente para as características físicas e os trajés dos assaltantes; o que eles falaram; os objetos roubados; o número e o tipo de armas que eles portavam; e se chegaram motorizados. No caso de sequestro, preste atenção na direção que os bandidos tomaram na fuga. Fique atento!

#### 4.4.4 – Após o assalto

- Providenciar socorro para as vítimas se houver;
- Ligar imediatamente para a polícia no telefone 190;
- Preservar o local de crime. Não mexa e nem altere o lugar do crime;
- Indique possíveis testemunhas;
- Com a chegada da polícia, contribua para a eficiência do trabalho policial respondendo todas as perguntas de forma clara e objetiva, descrevendo o tipo de carro, objeto e/ou a pessoa suspeita de ter praticado o crime e tudo o que possa auxiliar os policiais.
- É prudente fazer um pequeno relatório do que aconteceu, começando pela descrição do que viu. Não coloque neste relatório as opiniões pessoais. Os fatos anotados corretamente auxiliarão na solução do delito.

#### 4.5 – Prevenção ao uso de drogas em condomínios

A educação preventiva vem sendo reconhecida como a grande saída para diversos males que assolam nossa sociedade. Existem inúmeras atividades



a serem realizadas, todas elas devendo, obrigatoriamente, estimular a informação e o diálogo na família a respeito desse enorme problema que afeta a todos, sem distinção de sexo, raça ou classe social.

Para tanto, é necessário tomar algumas medidas básicas de prevenção ao uso de drogas:

- Conversar com os filhos sobre o malefício das drogas e os problemas causados por elas ao viciado e à família;
- Conquistar a confiança dos filhos. É melhor que eles peçam um conselho aos pais do que a um amigo;
- Más companhias conduzem ao uso de drogas e ao crime. Selecionar as companhias dos filhos e os ambientes que eles frequentam;
- Promover palestras educativas com profissionais especializados no condomínio, destinada aos moradores (pais, filhos e funcionários).

## CAPÍTULO 5

### 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.



### 5.1 – Morte por causa natural, acidental ou provocada

Algumas precauções são necessárias quando ocorre o falecimento de uma pessoa no condomínio ou mesmo na unidade. O óbito deve ser atestado por médico que possa se responsabilizar, e na falta desse profissional, comunica-se o fato às autoridades policiais e estas se encarregam de remover o corpo para o Instituto Médico Legal para apuração. Também deve-se comunicar a portaria do condomínio 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.

No caso de óbito por acidente, suicídio ou homicídio, o local onde ocorreu o fato deve ser imediatamente preservado e isolado. Convém cobrir o corpo e evitar aglomeração de pessoas no local. Os órgãos policiais devem ser obrigatoriamente acionados e eles providenciarão a remoção do corpo e a 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.

A tentativa de suicídio também pode causar transtornos no condomínio. Além do fato se revestir de um momento trágico, a maioria dos casos é perpetrada por pessoas em estado de descontrole emocional ou sob efeito de álcool ou drogas - que produzem efeitos alucinógenos. Nesta situação, o correto é entrar imediatamente em contato com as autoridades competentes (Polícia Militar e/ou Corpo de Bombeiros).

### 5.2 - Incêndio e acidentes com produtos químicos

Tão logo seja detectado um foco de incêndio, o Corpo de Bombeiros deverá ser imediatamente acionado, bem como a brigada de incêndio do condomínio. Na ocorrência de qualquer acidente com produtos químicos, o Corpo de Bombeiros também deverá ser chamado. O local deve ser isolado e as pessoas presentes no condomínio deverão ser comunicadas sobre o fato.

### 5.3 – Objetos estranhos

Ao depararem com algum objeto estranho sem identificação de remetente ou trazidos por desconhecidos, cujo portador se comporte de maneira suspeita (excesso de zelo com o pacote, suando, pedindo que o mesmo não seja aberto de imediato etc.), ou encontrado em local impróprio, com aspecto de simplesmente ter sido “deixado” ali, ou com marcas de graxa, oleosidade, ou ainda no caso de uma encomenda com peso desproporcional ao tamanho, é prudente comunicar o responsável pelo condomínio, 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 Correios?);
- Não permitir que outras pessoas (leigos, curiosos) se aproximem do pacote, isolando o local;
- Comunicar o fato aos órgãos policiais para que estes providenciem a averiguação do objeto;
- Evitar causar tumulto. Não disparar alarme, seguindo apenas as orientações do órgão competente.



## 5.4 – Blecaute (apagão)

A ocorrência da interrupção de energia elétrica nos condomínios geralmente causa grandes transtornos. Elevadores, sistema de comunicação e portões de acesso para pedestres e veículos 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 pode 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 atentamente o acesso de moradores e visitantes;
- Ao ocorrer qualquer interrupção no fornecimento de energia elétrica, a pessoa responsável pelo condomínio deverá verificar imediatamente se a interrupção é apenas naquele local ou em todo o bairro;
- Ocorrendo algum acidente nas proximidades do condomínio (abalroamento de poste, queda de transformador etc.), que possa vir a afetar o condomínio, a concessionária de energia deverá ser informada com rapidez 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, e detalhar o fato ocorrido.

## 5.5 – Inundações

As inundações podem ocorrer em razão de fortes chuvas ou pelo rompimento de encanamentos. Neste caso, as medidas recomendadas são:

- Avisar imediatamente os responsáveis pelo condomínio;
- Manter as pessoas longe da rede elétrica;
- Caso a inundação atinja a garagem, é imprescindível remover os veículos e acionar as bombas de sucção;
- Evitar que crianças brinquem com a água empoçada ou na correnteza, pois, além dos riscos de contaminação, elas podem ser arrastadas;
- Se houver inundação no reservatório de água e das piscinas, estes devem ser esvaziados e devidamente higienizados.

## 5.6 – 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 são importantes:

- Os órgãos policiais devem ser informados;
- Os responsáveis pelo condomínio e a empresa de segurança, 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 – uma greve, por exemplo – pode-se ficar sabendo do fato, antecipadamente. Portanto, as medidas devem ser pensadas e aplicadas com a mesma antecedência, inclusive com reforço de pessoas nas portarias.

## CAPÍTULO 6

### 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 os funcionários do condomínio 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 e saber como se dirigir a cada um, lembrando-se sempre da urgência que o caso requer.

É muito importante que haja também a colaboração por parte dos moradores/condôminos e prestadores de serviços junto aos órgãos policiais. 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 devem ser notificadas, mas é prudente verificar a real necessidade antes de acionar a polícia.

Toda e qualquer informação passada para os órgãos policiais deve ser feita de maneira clara e séria. Nunca aplique trote, todos os órgãos policiais possuem identificador de chamadas.





## 6.1 – Ações integradas entre as Polícias e o Secovi na prevenção e repressão dos delitos em condomínios

A Secretaria da Segurança Pública, por meio da Resolução SSP-240, de 5 de outubro de 2009, criou o Programa de Prevenção e Repressão aos Roubos a Condomínios no Estado de São Paulo, com a finalidade de disciplinar a atuação das Polícias Civil, Militar e Técnico-Científica na repressão e prevenção e tratamento dessas infrações penais.

O programa foi formulado durante as reuniões do Grupo de Trabalho (GT Condomínios), composto por policiais civis e militares e representantes do Secovi-SP, que define responsabilidades na prevenção criminal, na investigação e na catalogação e estudo dos crimes cometidos contra condomínios.

### 6.1.1 – Resolução SSP-240

O principal objetivo da Resolução SSP-240 é o de prevenir e reprimir os roubos em condomínios no Estado de São Paulo. Para tanto, foram definidos alguns pontos principais para as polícias, que deverão atuar em conjunto, com o propósito de minimizar tais ações delituosas.

Foram definidas como uma das principais atuações para que todas as ocorrências de roubo a unidades condominiais registradas pelas unidades policiais civis sejam imediatamente comunicadas a essa Delegacia Especializada, para fins de controle e investigação criminal.

Para a Polícia Militar, ficou definida, como principal missão, a intensificação das ações de patrulhamento na prevenção setorizada, com foco nos pontos de maior incidência desse delito. Dessa forma, por meio de informações georreferenciadas, controlam-se as áreas de maior atenção e direciona-se o emprego do policiamento ostensivo.

Cabem, ainda, medidas orientativas e educativas de proteção comunitária, focadas

nas ações de prevenção primária dos delitos de roubo a condomínios.

Para a Polícia Técnico-Científica, coube, principalmente, priorizar a coleta e análise de vestígios que possam levar à autoria do delito.

A Coordenadoria de Análise e Planejamento foi incumbida de produzir relatórios estatísticos e de providenciar o georreferenciamento criminal, monitorando as ocorrências, indicando os locais de maior incidência, frequência, características e *modus operandi*, bem como outras informações pertinentes, destinadas a subsidiar os trabalhos de prevenção e repressão pelas Instituições Policiais envolvidas no cumprimento da Resolução SSP-240.

### 6.1.2 – Centralização das ocorrências

Com a criação do programa, todas as ocorrências em condomínios da Capital são repassadas à Divisão de Investigações sobre Crimes Contra o Patrimônio, do Departamento de Investigações sobre Crime Organizado (Deic), mesmo que o roubo tenha sido cometido em um único imóvel. A Divisão é responsável por todos os atos de polícia judiciária sobre o caso, inclusive em situações de flagrante.

Nas ocorrências sem prisões em flagrante, a delegacia responsável pelo registro, geralmente a mais próxima do local do crime, repassa as informações à unidade especializada do Deic, que realiza investigações concomitantes às da polícia territorial.

Além de passarem pela Divisão de Investigações sobre Crimes Contra o Patrimônio e pela polícia territorial, a comunicação das ocorrências de crimes em conjuntos residenciais também é enviada à Coordenadoria de Análise e Planejamento (CAP), da Secretaria da Segurança Pública, que alimenta um banco de dados com as informações das ocorrências.

Os casos em que a vítima for abordada do lado externo do conjunto, com o objetivo de facilitar a entrada do assaltante no condomínio, também



devem ser repassados à divisão, além das denúncias anônimas feitas no Disque-Denúncia, pelo serviço telefônico 181.

#### **6.1.2.1 – Interior e Grande São Paulo**

Casos registrados na região circunscrita pelo Departamento de Polícia Judiciária da Grande São Paulo (Demacro) são tratados pelas Delegacias Seccionais subordinadas a esse departamento. Os crimes cometidos nas áreas das Delegacias Seccionais do Departamento de Polícia Judiciária do Interior (Deinters) são investigados pelas Delegacias de Investigações Gerais (DIGs) e, nos demais municípios, pelas respectivas delegacias de polícia.

#### **6.1.3 – Termos de Cooperação**

Foram firmados protocolos de intenções entre o com o Secovi-SP e a Polícia Militar em 26/05/10 e Polícia Civil (DEIC) em 20/10/11, a fim de prevenir e reprimir delitos em condomínios paulistas.

### **6.2 – Consegs**

Lançados na década de 1980, os Conselhos Comunitários de Segurança (Consegs) têm por objetivo a aproximação entre a população e as autoridades policiais do bairro ou município. Os 857 Consegs existentes hoje em São Paulo representam uma silenciosa e revolucionária ferramenta de participação popular na segurança pública. Todos os dias, novos Consegs têm sido homologados pela Secretaria da Segurança Pública de São Paulo.

Os Consegs foram criados por meio de um Decreto Estadual de 1985, pelo então governador André Franco Montoro. Conferem à população o direito de se encontrar face a face com os chefes de polícia de sua região e até ouvir esclarecimentos, apresentar sugestões, solicitações ou elogios e desenvolver campanhas e projetos com o objetivo de alcançar melhoria de qualidade de vida e segurança da comunidade.

Até outubro de 2011, existiam 857 Conselhos Comunitários de Segurança no Estado de São Paulo – estabelecidos em 522 dos 645 municípios do

Estado. Na Capital, são 83 Consegs: 74 na Região Metropolitana e 690 no interior e no litoral. As reuniões ordinárias de cada conselho são mensais, em imóveis de uso comunitário, seguindo uma agenda definida por período anual. Cada Conseg tem como representantes o comandante da PM e o delegado titular da Polícia Civil na área.

As autoridades policiais procuram voluntários na comunidade, com espírito de liderança e comprometimento com a população. Participam também das reuniões dos conselhos representantes dos poderes públicos, das entidades associativas, dos clubes de serviço, da imprensa, de instituições religiosas e de ensino, de organizações da indústria, do comércio, de prestação de serviços, além de líderes comunitários que residem, trabalham ou estudam na região. Além das reuniões mensais, os Consegs realizam campanhas educativas com grupos de pessoas do mesmo bairro ou município que constituem os conselhos.

### **6.3 – Corpo de Bombeiros da Polícia Militar do Estado de São Paulo**

O Corpo de Bombeiros atua tanto na área preventiva quanto em ações de emergência, seja para um princípio de incêndio, um acidente ou qualquer outro caso semelhante. Situações como essas são necessidades de urgência, por tratar-se de vidas em risco.

Portanto, quando acionar uma corporação, é importante manter a calma e relatar o fato com o maior número de informações possíveis. Deve-se indicar corretamente o local dos fatos, incluindo pontos de referência e, se possível, os caminhos mais acessíveis. Além disso, é importante informar sobre procedimentos prévios antes da chegada do socorro.

É importante que os condomínios sigam as instruções e normas definidas pelo Corpo de Bombeiros, a fim de prevenir e evitar sinistros. Os mesmos devem possuir o Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB) para que estejam regularizados neste quesito.



## 6.4 – Imprensa

Sempre que ocorre um fato relevante em um condomínio, independentemente da dimensão, as possibilidades de que a imprensa queira noticiar os fatos é muito grande. Normalmente, são enviados para o local repórteres, fotógrafos, cinegrafistas etc. Deve-se ter sempre em mente que as reportagens são direcionadas para milhares e milhares de leitores, ouvintes ou telespectadores, e 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 (advogado, de preferência) podem atender a imprensa e, mesmo assim, a pessoa deverá ter pleno conhecimento dos fatos ocorridos, bem como dialogar com os envolvidos, analisando e avaliando totalmente o depoimento que prestará.

## 6.5 – Telefones úteis e de emergência

É importante que todos os integrantes do condomínio, tais como síndicos, condôminos ou funcionários, conheçam e saibam acionar os órgãos públicos e privados em situações de emergência, com o objetivo de mostrar como deve ser feita a chamada corretamente para facilitar e agilizar o atendimento. Os moradores devem, obrigatoriamente, ter anotado em seus aparelhos telefônicos, o número da portaria do condomínio, para usá-lo em qualquer situação de anormalidade, a fim de contatá-la e verificar fatos e possíveis informações.

### 6.5.1 – Como acionar os órgãos de emergência

O que se percebe é certa desinformação, por parte da população, quando se fala sobre qual seria o procedimento correto para se acionar, por telefone, as organizações públicas ou privadas de

emergência. Tal desinformação tem gerado atrasos no atendimento e, conseqüentemente, descontentamento da sociedade e desgaste de imagem das instituições emergenciais.

Para facilitar tais chamadas, passaremos a seguir algumas dicas:

- Discar corretamente, sem nenhuma precipitação. Normalmente os números de emergência são de três dígitos, o que facilita bastante sua memorização e chamada. Exemplos: 190, 193, 197, 192 etc.
- Procure comunicar-se num tom de voz bem audível, sem, no entanto, gritar. Deve-se falar pausada e naturalmente, mesmo que esteja sob pressão;
- Identificar-se corretamente, declarando seu nome (não obrigatório), função exercida (quando for o caso), endereço completo do local em que está falando, bairro, número do telefone do qual está ligando e uma rua ou qualquer outro ponto próximo como referência. Exemplo: Boa noite, aqui quem fala é o porteiro José, do Condomínio Boa Morada, situado na Rua dos Moinhos, 136, Vila São Carlos, próximo a Padaria Pão de Mel, meu número do telefone é 222-4536...;
- Solicitar o nome da atendente;
- Responder corretamente às perguntas feitas pelo(a) atendente;
- Procurar manter a tranquilidade ao passar as informações, para facilitar sua compreensão e entendimento;
- Contar com detalhes o que está ocorrendo e o motivo da ligação;
- Definir o local onde aguardará o auxílio, passando as coordenadas ao atendente;
- Caso o(a) atendente ligue para confirmar alguns dados, atenda a chamada passando todas as informações solicitadas;
- Em caso de demora excessiva, ligue de novo para o órgão acionado, fornecendo todos os dados novamente, informando que já havia feito uma solicitação e passando, inclusive, o nome do(a) atendente anterior. Este procedimento deve ser repetido quantas vezes forem necessárias até o definitivo atendimento do órgão de emergência.



## 6.5.2 – Números úteis



É importante manter na portaria do condomínio uma lista atualizada de números telefônicos úteis, tais como:

- Hospitais e prontos-socorros mais próximos;
- Posto policial e distrito policial mais próximos;
- Grupamento do Corpo de Bombeiros próximo;
- Assistência técnica de elevadores;
- Chaveiros 24 horas;
- Empresas de manutenção em geral;
- Empresas prestadoras de serviços terceirizados e de segurança, entre outros.

Instituição / Empresa	Telefone
Polícia Militar – COPOM	190
Corpo de Bombeiros	193
Polícia Civil – CEPOL	197
Ambulância (SAMU)	192
Defesa Civil	199
CET	1188
Disque Denúncia	181
Guarda Civil Metropolitana	153
Disque Saúde	160
Sabesp	195
Eletropaulo	0800- 7272196
Comgás	0800-110197
Procon	151
Correios	0800-5700100
Vigilância Sanitária	150
Coordenadoria Estadual dos CONSEGs	11 3291.6586 / 6587 / 6588 / 6589
4ª Delegacia da Divisão de Crimes Contra o Patrimônio Roubos a Condomínio - DEIC	11 2224-0300
Secovi-SP	11 5591-1300



- Site da Polícia Militar do Estado de São Paulo  
[www.policiamilitar.sp.gov.br/inicial.asp](http://www.policiamilitar.sp.gov.br/inicial.asp), dicas de segurança.
- GODOY, José E. Técnicas de Segurança em Condomínios, São Paulo, 2ª Edição, SENAC, 2009.
- Monografia Atuação da Polícia Militar na Prevenção de Roubos aos Condomínios Residenciais Verticais na Capital, do Capitão da PMESP José Elias de Godoy na conclusão do Programa de Mestrado Profissional de Ciências Policiais de Segurança e Ordem Pública, no Centro de Altos Estudos de Segurança da Polícia Militar do Estado de São Paulo, São Paulo, 2010.
- Cartilha Segurança em Condomínios, da Polícia Militar do Estado de São Paulo, São Paulo, 2009.

COLABORARAM NESTA OBRA:

**Secovi-SP**

COORDENAÇÃO

**Sergio Meira de Castro Neto**

**Hubert Gebara**

INTEGRANTES DA VICE-PRESIDÊNCIA ADMINISTRAÇÃO  
IMOBILIÁRIA E CONDOMÍNIOS

**Iraê Sica Azevedo**

**João Luiz Annunciato**

**Marco Cesar Gubeissi**

**Paulo Alberto de Gasgon Nardy**

**Paulo Sergio Del Carlo Romani**

**Wilson Aparecido Salmen**

GRABER SEGURANÇA

**Carlos Caruso, CPP**

**Luciano A. R. Caruso**

POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Delegado Mauro Fachini Ciferri**

**Delegado Fábio Antonio Bolzani**

POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Capitão PM José Elias de Godoy**

SECRETÁRIA

**Márcia Lima D´Avanzo**

ILUSTRADOR

**Adelmo Naccari**

DEPARTAMENTO DE MARKETING DO SECOSI-SP

ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO DO SECOSI-SP





Hoje em dia, a  
prevenção de riscos  
é um dos itens  
indispensáveis para as  
pessoas viverem bem.  
Antes de alugar ou  
comprar um imóvel,  
avalie a segurança.

Exija a melhor,  
exija Graber  
e tenha mais  
qualidade de vida!

0800.757.1000

[contato@graber.com.br](mailto:contato@graber.com.br)

[www.graber.com.br](http://www.graber.com.br)

**GRABER**



## Manual de **Segurança Condominial**

### **Sede Secovi SP**

Rua Dr. Bacelar, 1043 - Vila Mariana  
São Paulo - SP - CEP: 04026-002

[secovi@secovi.com.br](mailto:secovi@secovi.com.br)

[www.secovi.com.br](http://www.secovi.com.br)

Patrocínio



Realização

