

Vol. **1**



MANUAL DE SEGURANÇA

Condomínios comerciais



Tel.: (11) 5592-5592 www.fortknox.com.br



Os condomínios empresariais/comerciais buscam um sistema de segurança adequado e eficiente, não só para manter a salvo seus bens materiais e preservar o valor das marcas ali existentes, mas, sobretudo, para proteger seu bem mais precioso: os funcionários e visitantes que lá circulam.

Prédios e empresas podem adotar procedimentos distintos de segurança. Seja qual for o caso, deve-se analisar a localização, o volume de pessoas que circulam no espaço diariamente, a quantidade de profissionais de segurança qualificados (desde os recepcionistas até o chefe da segurança), assim como todos os acessos e pontos vulneráveis do condomínio.

Após essa análise, um especialista em segurança pode dizer se é prudente adotar esquemas básicos ou se são necessárias estruturas mais complexas.

Tudo deve ser pensado para que os funcionários estejam e se sintam seguros. Tranquilidade no ambiente de trabalho é fundamental para o dia a dia de qualquer empresa.

As ilustrações mostram a estrutura adequada de um projeto de segurança para condomínios comerciais.

O serviço de manobrista (ver figura 1) é fundamental para garantir que visitantes e usuários não tenham acesso ao prédio diretamente pela garagem, sendo obrigados a passar pela recepção.

Nos prédios onde não existe tal serviço, é importante que os visitantes, mesmo entrando pela garagem (ver figura 2), sejam obrigados a se identificar na recepção instalada no térreo. Nos casos em que é permitida a entrada pelo subsolo, sem a necessidade de passar pela recepção, a movimentação nas catracas deve ser monitorada por câmeras, a fim de registrar as imagens das pessoas que utilizam crachás de acesso.

Os sistemas de segurança eletrônicos mais modernos permitem a interação de tecnologias, e dessa forma é possível associar dados do controle de acesso com as imagens do CFTV – circuito fechado de televisão.



Figura 1

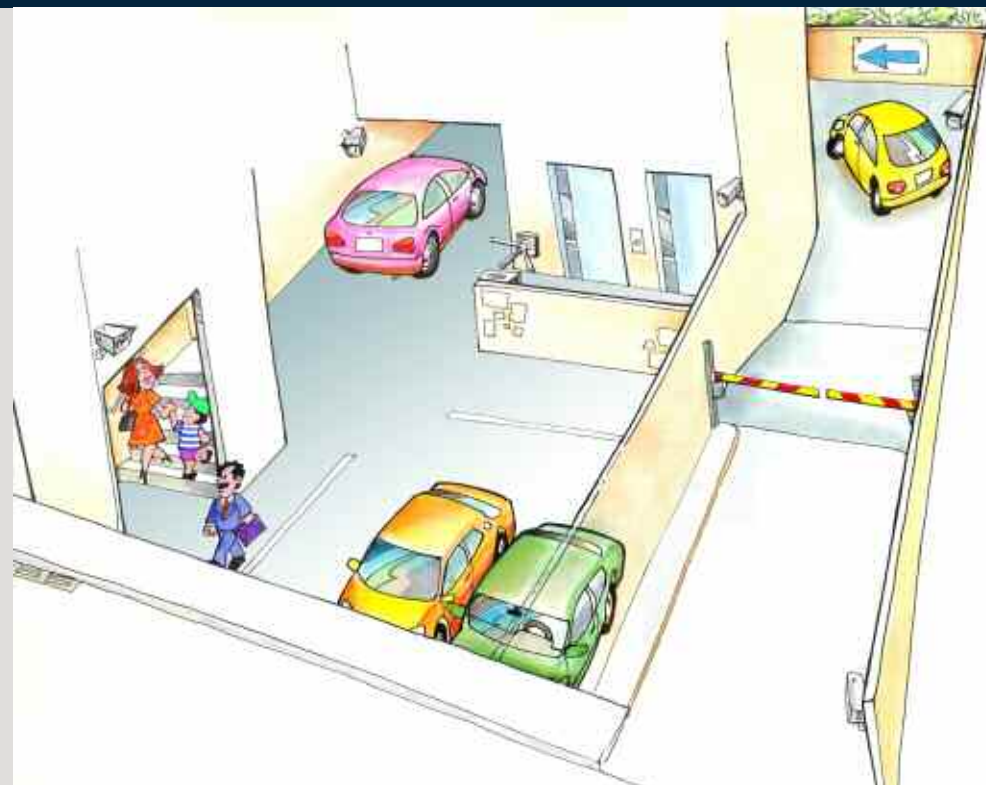


Figura 2

Nos edifícios mais modernos existem elevadores exclusivos para o tráfego entre as garagens e o térreo.

Um controle de acesso informatizado, em que são cadastrados dados como CPF, RG, empresa e registro fotográfico do visitante, é essencial. Além da segurança que proporciona, esse sistema, quando eficiente, torna mais ágil o atendimento aos visitantes a partir da segunda visita ao condomínio, evitando filas e situações incômodas.

A instalação de um bom CFTV (circuito fechado de televisão), com câmeras posicionadas em locais estratégicos, como acessos às escadas e entradas de elevadores, é outra ação imprescindível. As imagens registradas pelo CFTV, cruzadas com as informações geradas pelo controle de acesso, são ferramentas poderosas para garantir a segurança do condomínio.

Em um condomínio empresarial de médio porte costumam circular centenas de pessoas diariamente. Para garantir a segurança de prédios desse tipo, sem comprometer o fluxo, é necessário que o sistema de proteção seja baseado no controle de acesso de pessoas.

- Deve-se limitar ao máximo o número de portas de entrada para o condomínio.
- Cada entrada deve ter um sistema de recepção, com catracas, inclusive nas garagens.
- Os profissionais da recepção devem ser muito bem treinados, educados e atentos, pois são peças-chave do processo de segurança.
- Ao anunciar um visitante, os recepcionistas / seguranças devem passar informações com detalhes, como nome completo e a empresa que representa. A identificação de acompanhantes também é indispensável antes da liberação.
- Os condôminos precisam estar seguros se devem autorizar alguém que está sendo anunciado pela recepção. Na correria do dia a dia empresarial, muitas pessoas permitem o acesso de visitantes sem ter a certeza de que é alguém conhecido ou que está sendo esperado.
- Não deve ser permitida a entrada de pessoas sem documento de identificação, a menos que já haja cadastro prévio e confirmação da foto.
- Os recepcionistas devem orientar o visitante para que o crachá de identificação seja colocado em local visível.
- Tendo a autorização para a entrada de alguém, o recepcionista deve informar de maneira clara o andar, o elevador de acesso e a direção da sala a ser visitada.
- Caso o recepcionista veja um visitante seguindo para um local que não tenha sido informado, ele deve acionar um segurança para que a pessoa seja orientada ou para que se evite uma possível ação criminosas.



É importante que, além de um eficiente e ágil controle de acesso, haja um banco de dados com registro dos visitantes. Saber como e quando determinada pessoa entrou no prédio é uma maneira de filtrar suspeitos ou desvendar um crime.

- O recepcionista deve estar atento para incluir no banco de dados o nome completo do visitante, número de documento, empresa que representa, pessoa que autorizou a entrada, data e hora do acesso.
- As informações devem permanecer armazenadas por um período mínimo de três meses.
- É recomendável que o banco de dados seja feito em um sistema no qual o recepcionista possa conferir se uma pessoa que pede a autorização de acesso já entrou no prédio em outra ocasião. Isso poderá agilizar o trabalho da recepção, uma vez que parte dos dados já está registrada.
- Um prédio deve ter um número de recepcionistas suficiente para que um visitante não tenha de esperar mais que cinco minutos para ser atendido. Além de evitar atritos, elimina-se com isso a possibilidade de alguém observar a rotina interna do prédio.



Onde, quando, como, quem? O nível de eficiência da segurança de um condomínio comercial é proporcional ao volume de informações que o sistema de proteção pode captar e armazenar. Aparatos tecnológicos usados hoje ajudam nesse trabalho. Quanto maior o fluxo de pessoas em um condomínio, mais sofisticados devem ser esses sistemas.

Um sistema eficiente de segurança para condomínios comerciais deve integrar três ferramentas básicas: controle de acesso de pessoas, monitoramento de imagens do circuito fechado de TV (CFTV) e canal de áudio que permita a comunicação com as várias áreas de um edifício.

O controle de acesso mais avançado é aquele que gerencia com inteligência a utilização dos crachás. Quando a pessoa passa o crachá pela catraca, as informações de horário de entrada e saída são enviadas ao banco de dados. Esse sistema pode permitir limitação do horário de acesso e a utilização do crachá apenas uma vez.

Os sistemas que empregam a biometria como ferramenta de acesso estão sendo cada vez mais utilizados e, num futuro próximo, substituirão os crachás e cartões, o que dará ainda mais confiabilidade ao processo.

A instalação de CFTV, com câmeras estrategicamente posicionadas e monitoramento de imagens, também é fundamental para garantir a segurança. Alguns edifícios possuem central de monitoramento no próprio local, mas o mais seguro é que esse serviço seja feito também a distância. Os canais de áudio são ideais para evitar um possível assalto. Se perceber uma situação suspeita, a central pode, por exemplo, se comunicar com vários pontos do edifício, informando que o prédio está sendo monitorado. Isso inibe a ação dos assaltantes.



Em um condomínio comercial, além do material de trabalho das empresas, os alvos de criminosos costumam ser os próprios funcionários, principalmente os grandes executivos. Entretanto, é preciso ter cuidado também com equipamentos e utensílios de valor.

Dicas

- Desconfie de pessoas que venham oferecer promoções, produtos ou serviços. Obtenha os dados dessa pessoa e ligue para a empresa onde ela trabalha para conferir o cadastro do funcionário.
- Se possível, evite trabalhar durante a noite.
- Objetos pessoais, como as chaves da residência, notebooks e outros eletrônicos, não devem ficar expostos em locais de fácil acesso.
- São comuns casos de grampos telefônicos em empresas. Evite conversas reservadas ou passar informações importantes e confidenciais.
- Nunca forneça dados pessoais ou de colegas por telefone.
- Mantenha gavetas trancadas.

Dicas para executivos

- Banheiros e salas adjacentes ao escritório devem ser trancados e as chaves precisam estar sempre sob controle.
- Combine com o chefe da segurança de sua empresa uma rota de fuga em caso de emergência. Evite pontos com grande concentração de pessoas.
- Avise sua secretária sempre que sair de casa e quando chegar ao prédio onde trabalha. E não se esqueça nunca de informar sobre eventual atraso.
- Evite fazer sempre o mesmo caminho de casa para o trabalho e vice-versa.
- Crie uma senha (frase ou gesto) com sua secretária para ser usada em caso de perigo. Essa senha deve ser alterada periodicamente.

Apesar de serem raros os incidentes envolvendo atentados à bomba, o funcionário que eventualmente receber uma ameaça de bomba por telefone deve proceder da seguinte maneira:

- procurar obter o máximo de informações sobre a suposta bomba – local instalado, hora em que foi colocada e quando vai explodir;
- ficar atento ao sotaque do ameaçador e outras características de voz;
- ficar atento à ligação, tentando perceber qualquer barulho de fundo, como voz de criança ou outro;
- tentar manter o ameaçador o maior tempo possível na linha.

Essas informações são importantes para que a equipe de segurança consiga saber se a ameaça é real ou não, evitando assim o pânico desnecessário. Uma bomba pode entrar em um edifício das seguintes formas:

Carta-bomba

Pouca quantidade de explosivo. Não é capaz de abalar as estruturas de um edifício. A entrada pode ser impedida em prédios onde as correspondências passam por um sistema de raios X.

Objeto suspeito

A bomba está dentro de objetos como maletas, caixas, mochilas e vasos. Não abala a estrutura do edifício, mas tem um poder devastador maior que o da carta-bomba. A detonação pode ser evitada se os funcionários do edifício estiverem sempre atentos a objetos estranhos ao ambiente em que trabalham.

Carro-bomba

Grande poder devastador, capaz de abalar as estruturas de um prédio. Uma boa forma de prevenção é permitir que apenas funcionários entrem na garagem.

A contratação de uma empresa idônea, o uso de novas tecnologias e o monitoramento de imagens são essenciais para garantir a segurança dos funcionários de condomínios comerciais.

O Manual de Segurança desenvolvido pela Fort Knox está dividido em 10 fascículos, de acordo com o segmento de mercado atendido pela empresa.

- Condomínios comerciais
 - Condomínios residenciais
 - Instituições financeiras
 - Indústrias
 - Instituições de ensino
 - Instituições de saúde
 - Shopping centers
 - Logística
 - Varejo
 - Segurança no dia a dia
-

Expediente

Manual de Segurança é uma publicação da Fort Knox
Produção e diagramação: WN&P Comunicação / LOWFAT Comunicação
Fotografia: Sommer Andrey
Ilustrações: José Eduardo Silva Ramos (Zé Edu)
Rua Teresa Toedtli, 215 – Vila Guarani – CEP 04311-030 – São Paulo – SP
Tel.: (11) 5592-5592 – www.fortknox.com.br