

MANUAL DE SEGURANÇA PATRIMONIAL

Apoio Institucional



PATROCINADO E
REDIGIDO POR:



Haganá®



Um manual completo sobre Segurança Patrimonial,
redigido pela Haganá, uma empresa de tecnologia
focada em segurança.

ÍNDICE

PREFÁCIO - OS DESAFIOS DA SEGURANÇA	04
1. INTRODUÇÃO	05
2. CONCEITO	06
3. PORTARIA PRESENCIAL	07
4. ENTREGA DE CARTAS, ENCOMENDAS E DELIVERIES	14
5. FESTAS E EVENTOS SOCIAIS	14
6. PERÍMETRO	15
7. ÁREAS COMUNS	16
8. ACESSO ÀS UNIDADES	17
9. SEGURANÇA DAS UNIDADES	18
10. AQUISIÇÃO DA ESTRUTURA DE SEGURANÇA	20
ANEXO 1 - ALGUNS DOS GOLPES MAIS USADOS	22
GLOSSÁRIO	26

PREFÁCIO

OS DESAFIOS DA SEGURANÇA

A segurança é, sem dúvida, uma das principais preocupações da sociedade. Nesse sentido, entre os desafios para garantir um mínimo de tranquilidade aos cidadãos estão a necessidade de detectar as situações de perigo e oferecer soluções.

No universo condominial, síndicos, funcionários e moradores são peças-chave para que quaisquer medidas de segurança tenham sucesso. Não adianta possuir alto grau de tecnologia instalada se não houver o envolvimento de todos, cada qual na sua função, sempre tendo como prioridade assegurar o cumprimento das regras.

É fato que não existe barreira de proteção intransponível. Minimizar os riscos é objetivo dos administradores e gestores condominiais. Conscientização, medidas preventivas, planos, sistemas e equipamentos de segurança adequados são vitais para dificultar eventuais ações de pessoas mal-intencionadas.

Iniciativas voltadas a esclarecer e orientar a comunidade condominial são primordiais. Daí a importância desta publicação, na qual a Haganá utiliza seu reconhecido know-how na área, apresentando as adequações físicas, tecnológicas e humanas, pilares indispensáveis para o bom funcionamento do sistema de segurança.

Aproveite o conteúdo.

Hubert Gebara

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

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO

Nada mais atual do que discutir o compartilhamento de qualquer tipo de serviço e a aceleração tecnológica em todos os segmentos. Na segurança, vivemos a mesma realidade. Apenas para dar um exemplo dessa aceleração: a Haganá dispõe de tecnologia de reconhecimento facial desde 2012.

Apesar desses anos todos, apenas no ano de 2020 instalamos praticamente a mesma quantidade que foi comercializada nos outros sete. E isso é apenas o começo.

Acredito muito que o mesmo fenômeno se dará com a utilização das portarias remotas ou virtuais. Essa realidade será possível não apenas pelo avanço tecnológico. É a disposição de utilizar a tecnologia ao nosso favor que mudou, e de uma forma radical.

Estamos na era da tecnologia, da informação e do compartilhamento. Ignorar isso poderá fazer com que qualquer empresa que tem mão de obra massiva desapareça, como vimos com tantas empresas de outros segmentos. Assim, este trabalho não busca comparar qual a melhor solução. Busca dar as melhores recomendações e práticas para cada caso e, assim, tirar o melhor proveito de cada situação. O mercado é muito diverso, seja de opiniões, necessidades e de recursos e, como sempre, insistimos: fazer qualquer coisa é melhor do que não fazer nada.

Abraçar a tecnologia nos leva, como pessoas e empresas, a outro patamar, mas somente se soubermos usá-la com sabedoria e ponderação. O equilíbrio é a chave para o sucesso em muitas áreas e acredito que este também seja o caso.

Por esse motivo, este manual é tão atual, pois o mesmo traz as adequações físicas, tecnológicas e humanas tanto para os locais que optam ou que necessitam de uma portaria presencial, quanto para aqueles que estão dentro do perfil e que também estão prontos para seguir em outro passo.

Na Haganá, temos a iniciativa de adotar a tecnologia em nosso discurso e em nossas ações. Por isso, com muita naturalidade, também nos especializamos em portarias remotas. Como sociedade, empresa e pessoas, temos muito a ganhar se conseguirmos aplicar os nossos recursos de forma inteligente e equilibrada. E é essa a nossa missão e vocação.

Boa leitura!



CHEN GILAD,
CEO DO GRUPO HAGANÁ.



MAURO SANT'ANNA
REGIONAL PARANÁ.

2. CONCEITO

Segurança é uma sensação que depende de vários fatores para existir. Em um condomínio, por exemplo, diversos fatores atuam constantemente para o êxito de todo o sistema de segurança: procedimentos, equipes bem treinadas e tecnologia de ponta são extremamente necessários. Mas todo o aparato pode ser desmontado, caso os condôminos e/ou funcionários não estejam conscientes da necessidade de participarem ativamente de todo o processo, seguindo as normas estabelecidas.

Muitos delitos em condomínios ocorrem por falhas no cumprimento das normas de segurança. Para evitá-los, ações de conscientização como reuniões, informes e atualizações do sistema podem criar um ambiente efetivamente seguro, em cooperação com todo o planejamento e instalações de segurança.

O ideal é que os moradores apoiem as ações dos funcionários que objetivem garantir a proteção de todo o condomínio e que estejam de acordo com as normas e orientações, mesmo quando representarem algum incômodo para si ou para suas visitas. É importante também que essas normas sejam periodicamente revistas e ajustadas em caso de necessidade.

Para colaborar com a criação de uma política de segurança, esta cartilha tem o objetivo de proporcionar soluções em segurança preventiva a todos os moradores, bem como aos visitantes, funcionários e pessoas que frequentam o condomínio.

Não existem barreiras intransponíveis, apenas aquelas que retardam ou dificultam a ação de um intruso. Toda barreira física pode ser ultrapassada, desde que haja determinação, tempo suficiente, ferramentas eficazes e habilidade no seu uso. Este manual elabora um sistema de barreiras, aliando as físicas, eletrônicas e humanas, de tal forma que o somatório dos tempos de retardo de cada barreira dê o resultado esperado para a segurança do condomínio.

3. PORTARIA PRESENCIAL

Morar em um condomínio é sinônimo de segurança e conveniência. Saber que apenas pessoas autorizadas poderão entrar no condomínio cria o sentimento de proteção tão necessário para morar bem.

No entanto, mesmo com esse conceito de proteção, esses empreendimentos também são alvos de invasões e outros crimes. Dados da Polícia Militar apontam que, em 90% das ocorrências de roubos a condomínios, os criminosos entram pela porta da frente. Ou seja, mesmo que haja equipamentos sofisticados de segurança ou muros bem altos, se a portaria não for bem equipada e não houver procedimentos rígidos de segurança, todo o condomínio ficará vulnerável. Por isso, o controle de acesso é tão importante.

Nesse local, o porteiro controla a entrada e saída de pessoas de forma presencial. A primeira recomendação de segurança é que se criem regras e políticas para o funcionamento da recepção (controle de acesso, cadastro de prestadores de serviços e rotinas de segurança). Essas normas devem ser de conhecimento tanto dos colaboradores como dos moradores, de forma que todos contribuam para a segurança do condomínio.

A portaria deve ser um local seguro, idealmente blindado e protegido, com sistemas de telefonia e interfonia para a comunicação do porteiro com os moradores e pelos quais possa acionar todos os alarmes, pedindo apoio externo, em caso de emergência. É importante que haja películas de proteção visual, impedindo a identificação do seu interior. A iluminação externa deve ser muito maior que a interna.

A portaria, ou guarita, deve ser de uso exclusivo do controle de acesso, não podendo ser realizada nenhuma outra atividade como guardar entregas de moradores ou possuir relógio de ponto.

A ASBEA - Associação Brasileira dos Escritórios de Arquitetura recomenda que a guarita tenha um recuo da divisa frontal do prédio que permita a colocação de portão duplo, criando-se uma ilha de isolamento dos acessos, para maior segurança. A área máxima de uma guarita, determinada pela Prefeitura de São Paulo, é de 9 m² e a planta precisa de aprovação.

É necessário ter ainda os botões de acionamento eletrônico dos portões, o monitor de CFTV, um botão de pânico e o teclado do sistema de alarme. Em alguns condomínios são utilizados controles de acesso informatizados. E, finalmente, uma guarita segura precisa ter um porteiro devidamente selecionado, capacitado e treinado para operar todos esses equipamentos.

3.1 ESTRUTURA

- Os vidros da portaria/guarita devem ser blindados. A altura dos vidros deve estar de 1,10m até 1,90m do solo. A espessura da blindagem dos vidros deve ser de 50/54 mm (mínimo de 42 mm). Sempre exija o laudo balístico (RETEX) ao fornecedor dos materiais blindados, além dos certificados do Exército e da Polícia Civil.
- Recomendamos a instalação de uma eclusa – passagem formada por dois portões – para adentrar à guarita a fim de evitar que pessoas não autorizadas aproveitem a abertura de uma única porta para invadi-la, conforme apontado no item “6” da Imagem 1, logo adiante. A porta interna deve ser blindada, com uma pequena janela (40 x 60 – L x A), também blindada. A porta ou portão externo poderão ser apenas de material resistente e devem ter o curso de abertura de dentro para fora.
- A pessoa que for atendida do lado externo da portaria/guarita deve ter facilidade em conversar com o profissional da equipe de segurança que estiver atuando em seu interior. Para isso, é extremamente importante que o local tenha um interfone de boa qualidade para que a comunicação seja clara. Dois passa-volumes, também blindados, devem ser instalados: um para coleta (voltado para a área de identificação) e outro para despacho dos materiais (voltado para o lado interno). Dessa maneira, o profissional de segurança não será obrigado a abrir a guarita para identificar as pessoas e/ou receber encomendas.
- A guarita deve possuir ar-condicionado, quente e frio, do tipo “split” e um exaustor para renovação do ar interno.
- Deve existir um telefone exclusivo para monitoramento externo de botão de pânico e alarmes. Caso seja necessário um aparelho telefônico, recomendamos a utilização de uma segunda linha, dedicada. Além disso, é ideal que na guarita seja disponibilizado um ponto de internet rápida – preferencialmente por fibra óptica – para a transmissão de imagens do monitoramento remoto do local.
- Deve ser instalado um sistema de alarme para aviso, cujo acionamento deve ser composto por duas fases: quebra de um vidro e o disparo de um botão, por exemplo – para que não haja disparos acidentais. O acionamento alertará sobre um possível invasor que tenha sido detectado e, também, aos moradores de que existe um momento de perigo e devem, portanto, permanecer em suas unidades. Para isso, o som deste alarme deve ser conhecido por todos os moradores.

3.2 EQUIPE MÍNIMA PARA PORTARIA E ACESSOS

Com o objetivo de capacitar o condomínio e avaliar imediatamente a equipe que atua do local, indicamos abaixo a equipe ideal recomendada. Converse com o gestor responsável pelo quadro de funcionários do condomínio ou terceirizados para confirmação da equipe mínima e ideal.

Função	Local de atuação	Característica	Dia	Noite	Função
P.01	Guarita	Inabandonável	1	1	Identificação de pedestres. Terá o controle dos portões de acesso ao local e acionará as portas que dão acesso à edificação. Monitoramento de alarmes e CFTV.
P.02	Acesso de veículos	Inabandonável	1	1	Identificação de condôminos em seus veículos.
P.03 (Líder)	Geral	Abandonável	1	1	Responsável pela equipe. Torna os demais postos em inabandonáveis. Rondas internas. Controla prestadores de serviço e entregadores de encomendas.

É comum a substituição do profissional atuante na guarita por pessoas não habilitadas (por exemplo, faxineiros ou jardineiros) a executar quaisquer procedimentos. Essa prática coloca em risco o controle do local e, tanto pior, todo eventual investimento realizado na adequação da infraestrutura torna-se desperdiçado. Caso a substituição seja inevitável, esse profissional que assumir a portaria deve ter o mesmo treinamento quanto aos procedimentos de proteção. Criminosos aproveitam a presença de funcionários destreinados, novos ou temporários para driblar o esquema de segurança.

3.3 PROCESSO DE IDENTIFICAÇÃO

Esse é o primeiro momento de contato entre o visitante e o condomínio. Assim, a área deve ser segura, mas também acolhedora, com cobertura para abrigar e proteger os visitantes e prestadores de serviços do sol ou da chuva, por exemplo. O conforto da área de identificação é importante para a aplicação adequada de procedimentos de segurança.

Este local deve estar estrategicamente posicionado para que, durante o processo de identificação dos visitantes ou prestadores de serviço, eles permaneçam isolados da área interna do empreendimento, inclusive fora de eclusa. A área de identificação, assim como o próprio acesso de pedestres e de veículos, deve ser bem iluminada para facilitar o reconhecimento, mesmo no período noturno.

3.3.1 IDENTIFICAÇÃO

O visitante deve fornecer informações completas sobre a unidade a ser visitada e documentos para comprovação de sua identidade. O porteiro não deve aceitar informações incompletas e, muito menos, passar os dados faltantes ao possível invasor. A prévia notificação da portaria sobre possíveis visitantes agiliza o processo de identificação, que deve ser feito rigorosamente, mesmo quando se trata de visita recorrente.

A partir do momento que uma pessoa for autorizada a acessar o condomínio - após terem sido executadas todas as normas de prevenção já mencionadas aqui - ela torna-se automaticamente um “amigo”. Ser um “amigo” não representa imunidade aos olhos da equipe atuante, pois sabemos que há alguns casos em que certos “amigos” se aproveitam de uma determinada situação e acabam por cometer algum tipo de deslize.

Para lutar contra o “amigo”, existem táticas, mas a prevenção é que define suas aplicações, sempre considerando a relação custo-benefício. Essas táticas fazem parte de uma batalha classificada em três graus de intensidade que dependem da política interna de cada estabelecimento. Vejamos os três graus:

1. Regras preventivas;
2. Pressão psicológica;
3. Flagrante.

A tabela a seguir demonstra de maneira simples como lutar contra o “amigo”

REGRAS PREVENTIVAS	PRESSÃO PSICOLÓGICA	FLAGRANTE
Nunca facilitar.	Utilização de placas do tipo “Sorria, você está sendo filmado”	Utilização de câmeras ocultas em locais de risco.
Acompanhar o visitante até o seu local de destino.	Utilização de câmeras e monitores, com placa informativa que identifique a vigilância. Para esta finalidade, são utilizadas câmeras no interior do condomínio e na garagem.	Instalação de alarmes silenciosos.
Normas de conduta para não deixar pertences em locais visíveis.	Utilização de detector de metais, reduzindo-se riscos de “amigos” armados.	Utilização de detector de metais, reduzindo-se riscos de “amigos” armados.

O sistema de cadastro de todos os prestadores de serviço e o seu controle feito por um membro da equipe – no caso, o P.03 –, poderá contribuir muito na batalha contra os “amigos”.

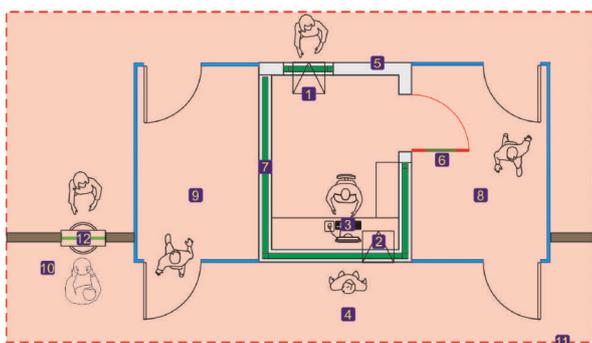


3.4 ENTRADA DE PEDESTRES

A clausura é um tipo de controle de acesso físico onde são utilizados dois portões/portas em sequência; sempre que um estiver aberto, o outro estará sempre fechado; chamamos esta composição de intertravamento. Esse recurso é utilizado para evitar que alguém não autorizado entre com uma pessoa cujo acesso foi autorizado. Se isso acontecer, o porteiro não abrirá o segundo portão até que a pessoa não autorizada saia da eclusa por onde entrou.

A dinâmica do intertravamento resulta de um dispositivo que não permite a abertura simultânea dos dois portões, contudo deve haver um segundo mecanismo que destrave ambos, para os casos de emergência. O acionamento deste dispositivo deve estar conectado ao sistema de monitoramento de alarme. Veja Imagem 01.

IMAGEM 01



CALÇADA

Detalhamentos

1	Gaveta Blindada Guarita x Morador 50x50x20 (LxPxA)
2	Gaveta Blindada Guarita x Morador 50x50x20 (LxPxA)
3	Terminal de Consulta Dados e imagens dos moradores
4	Área de Identificação Livre acesso e coberta
5	Alvenaria Estrutural Bloco de 19 cm e graute específico
6	Porta Blindada Com visor 40x60cm (LxA) e fechadura eletromagnética
7	Vidros Blindados Espessura 50/54mm com transpasse
8	Eclusa de Pedestres Pedestres e guarita com portões intertravados
9	Eclusa Social - Padrão Portões intertravados
10	Área para Delivery
11	Projeção de Cobertura Cobertura permanente
12	Gaveta Blindada Giratória Diâmetro interno = 50cm

O porteiro deve manter-se atento a comportamentos estranhos dos moradores quando acompanhados por terceiros, seja a pé ou em veículos, pois podem estar sendo coagidos. Alguns procedimentos de segurança também podem ser combinados, como uma determinada saudação ou frase codificada para indicar que o morador está em situação de perigo.

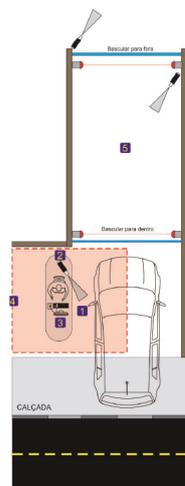
3.5 ENTRADA DE VEÍCULOS

O mesmo objetivo da eclusa de pedestres aplica-se aqui: evitar a entrada de veículos não autorizados. E, mesmo que haja uma fila de carros de condôminos, é importante que os moradores tenham consciência de que o acesso ao condomínio é um momento crítico, que muitos criminosos aproveitam para invadir. Por isso, devem aguardar a devida identificação do automóvel e de seus ocupantes.

Como há diferentes tipos de portão, mostraremos a seguir três situações distintas para composição de eclusa de veículos.

Vale dizer que o intertravamento dos portões deve ser considerado na eclusa de carros. As imagens 2, 3 e 4 mostram como deve ser o acesso de veículos, utilizando diferentes tipos de portão. Observe que, em todos os casos, é recomendada a instalação de sensores de presença para evitar a colisão do portão nos veículos.

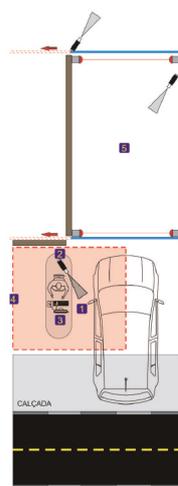
IMAGEM 02
Portão Basculante



Detalhamentos

1	Identificação dos Moradores
2	Ita (piso elevado)
3	Terminal de Consulta Cotas e ingressos dos sistemas
4	Projeção de Cobertura Cobertura permanente
5	Eclusa de Veículos Eclusa de comprimento - portões intertravados

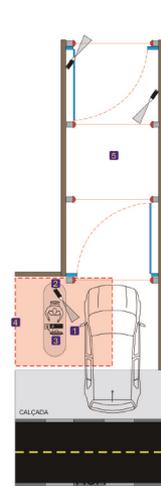
IMAGEM 03
Portão Deslizante



Detalhamentos

1	Identificação dos Moradores
2	Ita (piso elevado)
3	Terminal de Consulta Cotas e ingressos dos sistemas
4	Projeção de Cobertura Cobertura permanente
5	Eclusa de Veículos Eclusa de comprimento - portões intertravados

IMAGEM 04
Portão Pivotante



Detalhamentos

1	Identificação dos Moradores
2	Ita (piso elevado)
3	Terminal de Consulta Cotas e ingressos dos sistemas
4	Projeção de Cobertura Cobertura permanente
5	Eclusa de Veículos Eclusa de comprimento - portões intertravados

3.6 CARGA OU DESCARGA

O ideal é que o condomínio tenha uma área externa, próxima à entrada de serviço, para poder estacionar e fazer a carga ou descarga. Caso seja necessário adentrar ao condomínio, um funcionário deve acompanhar o trajeto e inspecionar o veículo na entrada e na saída. Todo esse processo deve ser monitorado pelo circuito interno de imagens e, em situação de risco, as autoridades policiais devem ser acionadas.

4 . ENTREGA DE CARTAS, ENCOMENDAS E DELIVERIES

Tanto com a portaria presencial como na remota, o condomínio precisa estabelecer um critério seguro para o recebimento de cartas e encomendas. Na presencial, boxes individuais podem ser utilizados para cartas e correspondências comuns. Já as encomendas maiores podem ficar em um local, trancado, próximo à portaria. Alguns condomínios utilizam caixas inteligentes acionadas por senhas ou aplicativos. As mercadorias são separadas por apartamento e os moradores destinatários recebem uma senha pelo aplicativo, a ser informada para retirar a mercadoria do compartimento.

5 . FESTAS E EVENTOS SOCIAIS

A realização de festas e eventos sociais devem seguir as recomendações e regras do condomínio. Para um maior controle de acesso, os moradores devem previamente fornecer tanto à portaria presencial quanto à remota uma lista de todos os convidados, e não apenas do motorista, por exemplo. Essa medida agiliza o atendimento e conforto dos visitantes. Aplicativos de envio de chaves de segurança e QR Code de acesso também podem e devem ser utilizados.

6. PERÍMETRO

De nada adianta ter uma portaria totalmente eficiente, que siga todos os protocolos de segurança, se o condomínio não tiver uma segurança perimetral também eficaz. Para evitar a entrada de pessoas não autorizadas, muros, grades, câmeras, cercas elétricas, sensores de presença protegem o condomínio.

Para isso, as estruturas precisam estar íntegras. Rachaduras, desnivelamento ou demais danos em muros e cercas representam um perigo real de intrusão, mas qualquer tentativa deve antes ser detectada (e impedida) com o auxílio da tecnologia. É então que entram em ação câmeras, sensores de abertura, cercas elétricas, etc.

É RECOMENDÁVEL QUE O MURO SEJA PROTEGIDO SIMULTANEAMENTE POR DOIS TIPOS DE SENSORES:

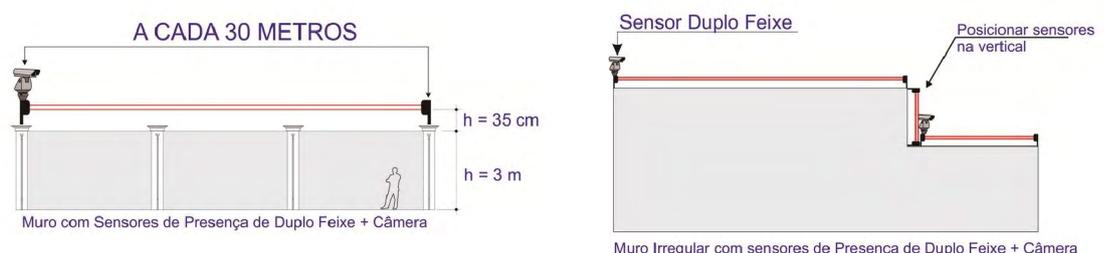
1. Sensor com alto índice de **detecção** - indicando para a equipe de segurança uma invasão, antes mesmo que ela aconteça.
2. Sensor com alto índice de **ostensividade** - que tem como princípio coibir e desestimular que uma invasão possa vir a acontecer.

Importante dizer que o sensor com a função de detectar deve ser instalado antes do sensor que tem a função ostensiva. Câmeras deverão estar acopladas aos sensores perimetrais.

Além disso, e com o objetivo de utilizar o fator surpresa a favor da segurança, holofotes de LED com detecção de presença devem estar acoplados aos sensores de detecção.

Todas as ferramentas eletrônicas do perímetro deverão ser instaladas no topo do muro. Abaixo, imagem com exemplo de proteção perimetral:

IMAGEM 05



Além da utilização de sensores de duplo feixe, exemplificados na imagem anterior (sensor com alto índice de **detecção**), no exemplo abaixo, também está sendo utilizada uma cerca elétrica (sensor com alto índice de **ostensividade**):

É de extrema importância e recomendável que o condomínio adquira licença de um software analítico para fazer toda a gestão da proteção perimetral, ou que contrate uma empresa de monitoramento que utilize esse recurso.

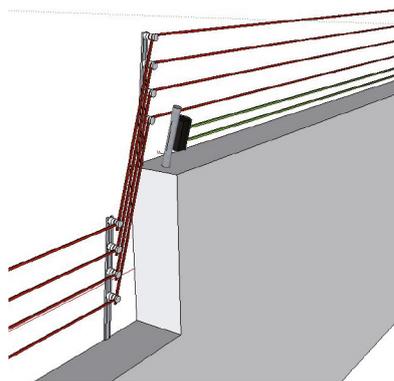


IMAGEM 06

7. ÁREAS COMUNS

A área comum para os “olhos” da segurança está compreendida entre a área perimetral e a área de acesso às unidades. São, portanto, os pátios internos de um condomínio vertical e as ruas internas de um condomínio horizontal.

Recomendamos, para este local, um posto de trabalho composto preferencialmente por um vigilante líder, que terá as seguintes funções:

1. Caberá também a este líder, fazer rondas, utilizando bastão específico, além de ser responsável pela equipe.
2. No caso de disparo de um sensor da área perimetral, caberá a este líder fazer uma primeira averiguação no local.
3. Poderá acompanhar os entregadores, corretores e prestadores de serviço até seu destino final, caso seja possível e aplicável.

Vale dizer que as adequações para a área de controle devem ser avaliadas no local por um profissional da área de segurança e customizadas conforme as características e necessidades de cada condomínio.

8. ACESSO ÀS UNIDADES

A segurança de um condomínio deve ser feita em etapas: perímetro, portarias, prédios e demais instalações e, finalmente, as unidades, ou seja, cada apartamento ou casa. Com isso, se um invasor conseguiu passar pelas duas primeiras barreiras, é importante que ele seja detectado e impedido antes de chegar às unidades.

Daí a importância do controle de acesso nos halls social e de serviço, ou até do salão de festas ou demais áreas de lazer que se estejam no caminho do invasor às unidades. Para os demais ambientes do térreo sem fluxo constante de pedestres, podem ser instalados sensores do tipo “IVP”, que ficam “alerta” quando o ambiente não está sendo utilizado.

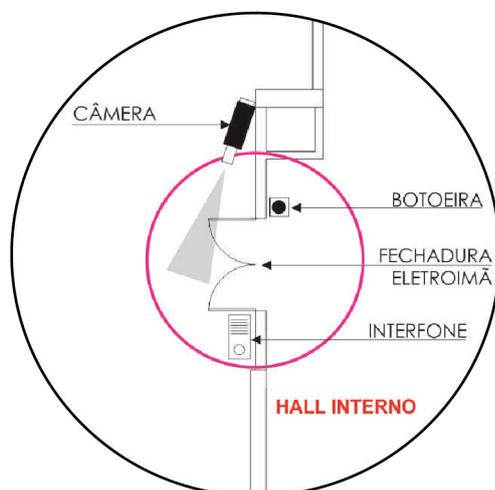
Estas áreas (hall social, hall de serviços), no caso de um condomínio vertical, precisam ser controladas e monitoradas pelo profissional da guarita, com a instalação das seguintes ferramentas eletrônicas:

1. fechadura eletroímã
2. interfone
3. câmera
4. botoeira para abertura da porta de dentro para fora (livre).

Veja o exemplo abaixo:

A Imagem 07 ilustra e demonstra como estas ferramentas devem ser instaladas.

IMAGEM 07



As portas dos ambientes de uso comum (salão de festas, salão de jogos, espaço gourmet, etc.) devem permanecer fechadas quando não estiverem em uso.

As portas do tipo corta-fogo (PCF) deverão permanecer travadas no sentido de entrada. Para saída, deverão estar livres para casos de emergência. A implementação de sistema de trava antipânico, como detalhado na figura adiante, é também recomendada conforme demonstrado na Imagem 08:

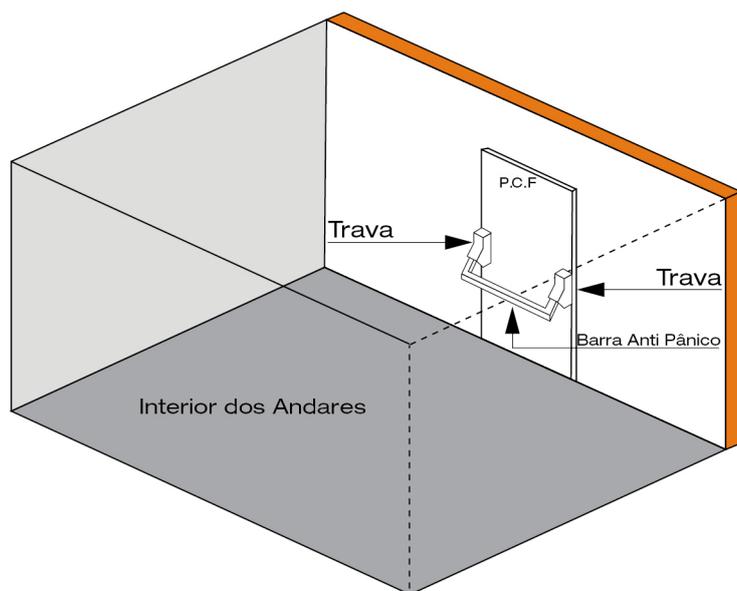


IMAGEM 08

Deve-se, também, instalar sensores de presença em todos os andares, agregados à central de monitoramento, no caso de edifícios que não possuam sistema analisador de imagens (análise inteligente de vídeo).

9. SEGURANÇA DAS UNIDADES

Além das indicações feitas até aqui, é recomendável que todas as unidades possuam um sistema de alarme que deverá ser ativado todas as vezes que o apartamento ou uma casa fiquem vazios. Trata-se de um sistema simples, composto por quatro sensores de presença do tipo “IVP”. Estes sensores deverão ser instalados no acesso social e no acesso de serviço (apartamento ou casa), no closet (caso possua) e para apartamentos com varanda, também deve ser instalado um sensor neste local. O disparo do sensor deverá avisar a guarita blindada do condomínio, além do som de alerta também disparar em uma central externa de uma empresa de segurança e monitoramento.

Fechaduras eletrônicas e câmeras internas (instaladas e gerenciadas pelo próprio condômino) vem sendo cada vez mais utilizadas, principalmente no caso das unidades que ficam aos cuidados de empregados.

9.1 OBRAS

Quando ocorrerem obras no condomínio ou nas unidades, todos os funcionários alocados deverão ser cadastrados, e uma relação de todos deve ser disponibilizada na portaria, mesmo em caso de pequenos reparos. Somente funcionários anteriormente cadastrados e devidamente identificados devem poder acessar o interior do condomínio. Um colaborador do condomínio deve acompanhar o acesso do prestador de serviço até o local da obra, nos horários pré-determinados pelo morador e autorizados pelo condomínio.

9.2 VISITA ÀS UNIDADES POR CORRETORES E INTERESSADOS EM COMPRA/ALUGUEL

O proprietário do imóvel deve submeter ao condomínio uma relação dos corretores previamente autorizados, cujo acesso só será liberado após a devida identificação (documentos, crachá). Um colaborador do condomínio deve acompanhar a visita à unidade negociada.

Porteiro e demais funcionários não devem responder questões relacionadas à segurança ou à rotina do condomínio, para evitar vazamento de informações.

10. AQUISIÇÃO DA ESTRUTURA DE SEGURANÇA

Soluções de segurança inadequadas podem gerar diversas perturbações como falsos alarmes, multas por projetos irregulares e, principalmente, o mau funcionamento do equipamento, fragilizando a segurança dos moradores. Por isso, ao adquirir sistemas eletrônicos de segurança ou contratar equipes de vigilância, é importante:

1. visitar a sede da empresa, solicitar certificações e demais documentos que comprovem a plena capacidade técnica de fornecer as soluções apresentadas;
2. obter referências de outros contratantes;
3. verificar a situação comercial e financeira.

10.1 MANUTENÇÃO

A equipe de manutenção do condomínio ou da empresa de segurança contratada deve realizar a checagem constante dos equipamentos de segurança (CFTV, sistemas de alarme etc.), do sistema de comunicação, sistemas de combate a incêndio, sistemas de iluminação, dos quadros de telefonia e outros.

É indicado o uso de sistemas que sejam automonitorados, ou seja, que informem à central de monitoramento quando suas baterias estiverem no fim ou quando forem desligados por ação externa (fios cortados).

10.2 GERADOR DE ENERGIA

No condomínio deve existir um gerador de energia para ser utilizado em caso de emergência, abastecendo, no mínimo, a guarita, os equipamentos de segurança, os elevadores e as áreas comuns.

10.3 FERRAMENTAS DE SEGURANÇA RECOMENDADAS PARA RESIDÊNCIAS

Sabendo da resistência dos moradores de condomínios horizontais em instalar alarme dentro das casas, criamos uma tabela comparativa para residências localizadas em condomínio fechado e para casas construídas em vias de acesso público e que necessitam de, no mínimo, algum sistema que aumente o nível de segurança da casa, oferecendo mais proteção aos seus moradores e visitantes sem interferir na comodidade deles. Abaixo, um check-list comparando as ferramentas recomendadas para as residências condominiais e para as casas de área externa (na rua):

RECOMENDAÇÕES	FORA DO RESIDENCIAL	DENTRO DO RESIDENCIAL
Guarita blindada	Sim	Não
Sistema perimetral	Sim	Não
Sistema de câmeras	Sim	Não
Sistema de sensores	Sim	Não
Controle das portas de acesso	Sim	Não
Quarto de segurança	Sim	Não
Equipe de segurança	Sim	Não
Sistema de alarme interno	Sim	Sim

ANEXO 1

ALGUNS DOS GOLPES MAIS USADOS

A prevenção é a melhor arma contra ações delituosas. Por isso, estar atento a algumas das práticas mais comuns utilizadas pelos criminosos pode evitar muitos males:

1. GOLPE DO FALSO SEQUESTRO:

- Por telefone, comunicam o sequestro de ente da família do usuário do telefone, alegam que se envolveram em tiroteio com a polícia e que estariam utilizando a vítima como escudo;
- Ligam informando que foram contratados para matar ente da família, exigindo altos valores e determinando que a família providencie o dinheiro e aguarde novas instruções, ou simulam diretamente a voz de parente pedindo socorro.

Obs.: Muitas vezes há uma dose extra de realismo porque o criminoso acaba levando a pessoa a confirmar detalhes do próprio familiar, causando confusão em quem está sendo ameaçado.

RESULTADO: Na ocasião, exigem o depósito de dinheiro em contas bancárias ou aquisição de créditos telefônicos pré-pagos com o repasse das senhas dos cartões adquiridos.

EVITE O GOLPE: Mantenha a calma. Entre em contato com o familiar supostamente sequestrado para confirmar que ele esteja bem. Em seguida, ligue para o telefone de emergência da Polícia Militar, que atende pelo número 190, ou da Polícia Civil, que atende pelo número 197, e repasse as informações disponíveis. Informar detalhes como forma de agir, como a ameaça está sendo feita, número de conta corrente indicada ou até mesmo a origem das ligações são importantes para serem transmitidos à polícia.

ÍNDICE

2. GOLPE DO FALSO ACIDENTE:

- Geralmente pessoa do sexo masculino efetua ligação e se identifica como sendo do Corpo de Bombeiros, alegando ter ocorrido um acidente de trânsito e que o seu número de telefone constava na lista do celular do acidentado, um parente seu.
- Assim, procura saber seu nome, endereço, onde se encontra naquela hora para lhe transmitir o local do acidente, para que vá até lá, ou faz outras exigências.

EVITE O GOLPE: Mantenha a calma. Entre em contato com o familiar supostamente acidentado para confirmar que ele esteja bem. Ressalta-se que o Corpo de Bombeiros não adota procedimento de ligar a parentes da vítima. A equipe de emergência presta os primeiros socorros e transporta a vítima, sendo a comunicação aos familiares realizada pela unidade hospitalar.

3. GOLPE DA PESQUISA NO CINEMA/TEATRO E EM EVENTOS:

- Os criminosos deslocam-se para a porta do cinema, teatro e locais de eventos com uma prancheta e simulam a realização de uma pesquisa.
- Solicitam o número do RG, CPF, idade, endereço, nome e telefone de um familiar ou amigo para referência, e observam as roupas que o “entrevistado” está usando.
- Ao começar a sessão ou evento, sabendo que a grande maioria das pessoas desligam o celular, ligam para o telefone informado e anunciam o sequestro, descrevendo a aparência da pessoa, fornecendo os detalhes que conseguiram para transmitir sensação de veracidade.

EVITE O GOLPE: Não responda pesquisas ou entrevistas na rua ou em shoppings e oriente seus familiares a adotarem o mesmo procedimento. Nunca desligue o aparelho celular quando ingressar no cinema, teatro ou evento. Coloque o telefone no sistema silencioso ou vibratório e saia para atender.

4. GOLPE DE ENTIDADES ASSISTENCIALISTAS:

- A vítima recebe um telefonema do estelionatário, passando-se por funcionário de uma dessas entidades, informando que existe um saldo em sua conta corrente e oferecendo o saque imediato, mediante o depósito correspondente ao pagamento de dez por cento do valor que a vítima tem a receber.
- Em posse dos dados da vítima, o estelionatário deposita, na conta corrente indicada, um cheque furtado/roubado, que fica bloqueado por mais de vinte e quatro horas. A vítima verifica por intermédio de seu saldo, o depósito do valor informado.

EVITE OS GOLPES: Jamais informe seus dados pessoais ou de sua conta corrente a estranhos, ainda que visando receber valores ou prêmios que porventura tenha direito. Verifique sempre se aquela pessoa que se identifica como funcionário realmente pertence à empresa ou instituição referida, entrando em contato direto com a empresa ou instituição.

5. GOLPE DO FUNCIONÁRIO DE CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS (ÁGUA, ENERGIA ELÉTRICA, TELEFONE, GÁS, CORREIO):

- Alegam ter de fazer reparos dentro de algumas unidades ou, no caso do carteiro, ter de entregar em mãos determinada correspondência.

EVITE O GOLPE: Peça crachá com foto e documento. Não permita a entrada nas unidades, se o serviço não tiver sido solicitado pelo morador.

Fonte: Ministério Público do Distrito Federal e Territórios.

CONCLUSÃO

Vale lembrar sobre a importância de realizar uma palestra sobre segurança patrimonial no seu condomínio para definir procedimentos rígidos que elevarão o nível de segurança de todos.

Importante também a realização de uma palestra específica destinada aos funcionários como, por exemplo, empregadas domésticas ou babás, caso o empreendimento seja residencial.

Lembramos que, para a aplicação completa dos procedimentos de segurança, que devem ser votados em assembleia, é importante respeitar as limitações físicas e humanas, como adequação da guarita e equipe utilizada.

Agradecemos mais uma vez a confiança depositada no SECOVI e na dúvida, fale com um profissional da área.

GLOSSÁRIO

LATÊNCIA: Em uma rede, latência é sinônimo de atraso. É uma expressão de quanto tempo leva para um pacote de dados (informações) ir de um ponto designado para o outro.

VOIP: VoIP, ou Voz sobre Protocolo de Internet. Tecnologia que permite a transmissão de voz por Protocolos de Internet, ou seja, transforma sinais de áudio analógicos, como em uma chamada de dados digitais.

TRIAGEM: Processo que consiste na ação de separar objetos ou coisas de acordo com características que identifiquem os grupos pela sua importância ou urgência. No caso de condomínios, aplicamos este conceito na identificação de pessoas nasclusas de acesso.

COTA CONDOMINIAL: A denominação "quotas condominiais" refere-se ao rateio (distribuição) das despesas condominiais entre os condôminos.

CORTINAS DE KEVLAR: Equipamento desenvolvido para impedir a ação de criminosos durante o processo de entrada e saída de veículos pelo portão de garagem convencional. Este equipamento é instalado em paralelo aos portões de ferro. Sua tela de Kevlar (uma fibra sintética, muito conhecida pela sua resistência e leveza), ou de fibra de vidro e entrelaçada com cordoalhas de aço, nos sentidos horizontais e verticais, garante resistência mecânica e física. Saiba mais em www.portariaremota.com.br.

ANTIESMAGAMENTO: São normalmente utilizados em aplicações onde haverá o acionamento automático de portões, cancelas, etc. Estes sensores interrompem o acionamento do mecanismo dos equipamentos ao detectar que algo está bloqueando o seu feixe e impedem que danos e acidentes ocorram.

INTERTRAVAMENTO: Intertravamento de portas garante mais segurança. Ele impede a abertura de duas ou mais portas simultaneamente, e é acionado a partir da abertura de uma das portas.

LINKS: Traduzindo do inglês, significa elo, vínculo ou ligação. No âmbito desta cartilha, a função é ligar todos os aparelhos instalados no condomínio com a central de portaria remota.

STAND ALONE: Literalmente traduzido como "Ficar em pé por si só". São programas e/ou equipamentos completamente autossuficientes, ou seja, não necessitam de um software para auxiliar o seu funcionamento.

VPN "REDE PRIVADA VIRTUAL": É uma rede de comunicações privada que cria uma conexão segura e criptografada, que pode ser considerada como um túnel entre dois locais distantes.

CPD: Centro de Processamento de Dados, também conhecido como data center, é um local onde estão concentrados os sistemas computacionais de uma empresa ou organização, como um sistema de telecomunicações ou um sistema de armazenamento de dados.

PLANOS DE CONTINGÊNCIAS: Tem o objetivo de descrever as medidas a serem tomadas por uma empresa, incluindo a ativação de processos manuais, para fazer com que seus processos vitais voltem a funcionar plenamente, ou num estado minimamente aceitável, o mais rápido possível, evitando assim uma paralisação prolongada que possa gerar maiores prejuízos.

LOAD BALANCE: Chamado em português de balanceamento de cargas, load balance diz respeito ao processo de distribuição da carga de trabalho entre servidores. O conceito de distribuição de carga baseia-se na ideia de utilizar múltiplos componentes (links) para aumentar a segurança, assim quando um determinado link não atender os padrões mínimos exigidos ele automaticamente se conecta com uma outra rede e fica balanceando as cargas.

LGPD: A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD ou LGPDP), Lei nº 13.709/2018[1], é a legislação brasileira que regula as atividades de tratamento de dados pessoais.

EQUIPES 24/7: É uma abreviação que significa 24 horas por dia, 7 dias por semana.

SLA: Service Level Agreement ou Acordo de Nível de Serviço, é um acordo em que empresa e cliente falam a mesma língua em quesitos de prestação de serviço. Podemos traduzir dessa maneira, SLA é como tudo o que um prestador de serviços se propõe a entregar para um cliente dentro de algumas regras previstas em contrato, envolvendo o tempo em que o serviço vai ser feito, a qualidade com a qual vai ser entregue, como problemas devem ser reportados e a lista pode ficar maior dependendo do tipo de serviço.

NOBREAK: Regula a voltagem e a pureza da energia que chega até os eletrônicos conectados a ele. Além disso, nobreak também é responsável por alimentar os dispositivos, em caso de queda de luz, através de uma bateria.

BACKUP: É uma expressão em inglês, que trazida para o português, significa cópia de segurança. Serve para copiar dados de um dispositivo de armazenamento para outra fonte segura que poderá ser utilizada futuramente.

CASE DE ACONDICIONAMENTO: Uma estrutura feita para acomodar os equipamentos que ficaram na frente do condomínio. Possui função estética e organizacional.

Apoio Institucional



Hagana®

SÃO PAULO
11 3393-1717

RIO DE JANEIRO
21 2430-1800

PARANÁ
41 3078-7984

LITORAL
13 3312-6260 | 13 99727-0676

MINAS GERAIS
35 99217-0039

TECNOLOGIA
11 3386-1818

www.hagana.com.br