



**PLANO  
OPERACIONAL DE  
SEGURANÇA**

**PARQUE JARDIM  
FELICIDADE**

**NOVEMBRO DE 2022**

**Rev. 02**



## SUMÁRIO

1	CONTEXTUALIZAÇÃO.....	4
2	OBJETIVOS.....	9
3	REGULAMENTO DO PARQUE.....	11
4	DIAGNÓSTICO ATUAL DE SEGURANÇA .....	14
5	DESCRIÇÃO DAS AÇÕES DO PLANO OPERACIONAL DE SEGURANÇA .....	15
5.1	Escopo de Vigilância .....	15
5.2	Rondas Controladas .....	16
5.3	Câmeras de monitoramento eletrônico .....	17
5.4	Comunicação.....	17
5.5	Centro de Controle Operacional.....	18
5.5.1	Captação de Imagens.....	18
5.5.2	Back-Up das Imagens.....	19
5.5.3	Núcleo de Inteligência.....	19
5.6	Iluminação .....	19
5.7	Botão de Pânico.....	19
5.8	Endomarketing .....	20
6	NORMAS E PROCEDIMENTOS DA EQUIPE DE VIGILÂNCIA.....	21
6.1	Missão da Segurança Patrimonial .....	21
6.2	Função dos Vigilantes.....	21
6.3	Considerações Gerais Sobre Postos de Serviço .....	22
6.4	Relatório de Ocorrência.....	23
6.5	Condutas Operacionais em Emergência.....	23
6.5.1	Abordagem de Suspeitos .....	23
6.5.2	Assalto .....	24
6.5.3	Falecimento .....	25
6.5.4	Funcionários e/ou Visitantes Alcoolizados ou Drogados .....	26
6.5.5	Furto ou Roubo.....	26
6.5.6	Incêndio.....	26

6.5.7	Homicídio-Feminicídio .....	27
6.5.8	Invasão .....	28
6.5.9	Problemas Estruturais.....	29
6.5.10	Assassinato ou Ferimento com Arma.....	29
6.5.11	Suicídio ou Tentativa .....	30
6.5.12	Desinteligências – Brigas .....	31
6.5.13	Atentado ao Pudor ou Estupro .....	32
7	REQUISITOS LEGAIS PARA A UTILIZAÇÃO DE RECURSOS DE SEGURANÇA.....	33
7.1	Legislação Aplicável .....	33
7.2	Certificado de Segurança .....	33
7.3	Autorização de Funcionamento.....	33
7.4	Segurança Orgânica.....	33
8	CAPACIDADE DE REAÇÃO .....	34
9	RESULTADOS PRETENDIDOS .....	34

## **1 CONTEXTUALIZAÇÃO**

O Plano Operacional de Segurança do Parque Jardim Felicidade foi elaborado em atendimento ao previsto no Caderno de Encargos – Apêndice V – do Contrato de Concessão nº 57/SVMA/2019 (“Contrato de Concessão” ou “Concessão”), derivado da Concorrência Internacional N°001/SVMA/2018. Com a aproximação da assunção operacional do Parque pela Urbia Gestão de Parques SPE SA (“Urbia” ou “Concessionária”), que já administra outros parques urbanos em São Paulo, elaborou-se este documento com o intuito de dar as diretrizes operacionais que deverão pautar as atividades da Concessionária na gestão desta importante infraestrutura ambiental, social e cultural da cidade.

O Parque Jardim Felicidade, foi inaugurado em 20 de setembro de 1990 e situa-se na Zona Oeste da cidade de São Paulo (SP), à Rua Laudelino Vieira de Campos, 265, Distrito de Pirituba, na divisa dos bairros Jardim Felicidade e Chácara Inglesa, sob a jurisdição da Subprefeitura de Pirituba/Jaraguá, nas seguintes coordenadas geográficas: UTM Córrego Alegre - 23 k X 323.878 e Y – 7.400.640. Ocupa área de 28.800 m<sup>2</sup>, o Parque está inserido em cotas altimétricas que variam de 740 a 760 m.

As infraestruturas disponíveis no parque são: edificações como administração e duas casas de alvenaria; locais para prática esportiva e recreação como 2 quadras poliesportivas, campo de bocha, playground; instalações de serviço ao usuário como sanitários; portaria e sistema viário; equipamentos de uso livre como churrasqueira; vegetação, bosque, nascente, lago e arborização esparsa; mobiliário urbano; calçadas internas e externas; elementos de iluminação; elementos de sinalização e comunicação visual. Atualmente o parque não possui serviços de alimentação ou aluguel de equipamentos.

O padrão predominante de uso de solo na região é residencial, com maior presença de lotes horizontais, de médio ou alto padrão, em áreas de baixa densidade demográfica. Nota-se a aglomeração de lotes residenciais verticais, também de médio ou alto padrão, próximos a Estação Piqueri da CPTM- Linha 7 Rubi.

Pela legislação de parcelamento e ocupação do solo vigente em São Paulo o Parque Jardim Felicidade pode ser enquadrado como Zona Especial de Proteção Ambiental (ZEPAM) (Figura1).

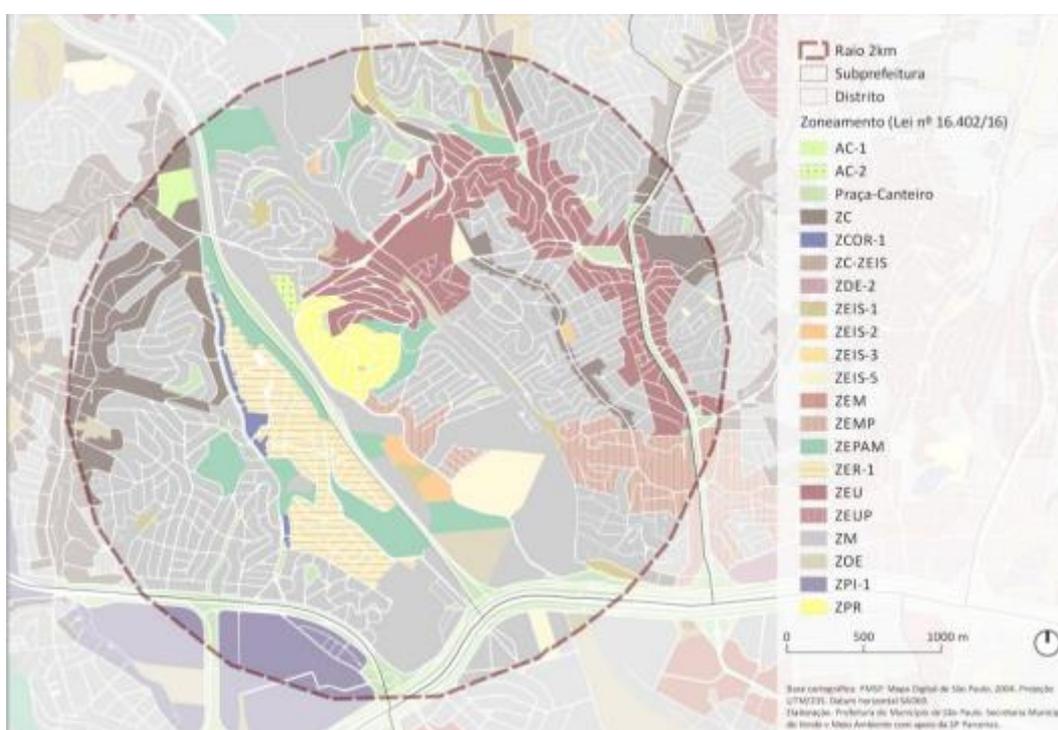


Figura 1. Mapa do Zoneamento Uso e Ocupação do Solo (Lei Municipal nº 16.402/2016).  
Fonte: (Plano Diretor 2019).

O Parque Jardim Felicidade conta com órgãos públicos de apoio nas proximidades conforme apresentados:

### **Segurança:**

- Unidade de PM;
- Unidade de GCM;
- Batalhão Corpo de Bombeiros;

- Delegacia de Polícia Civil;
- Casa de Mediação;

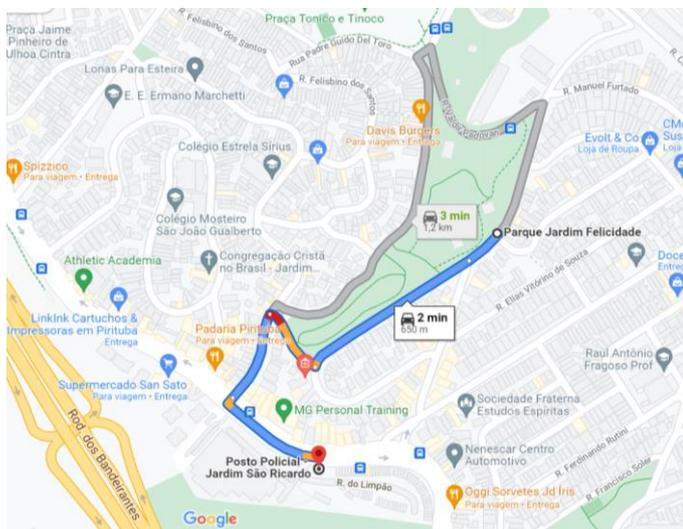


Figura 2: Rota para o Posto da Polícia Militar - Jardim São Ricardo - Av. Raimundo Pereira de Magalhães, 3301

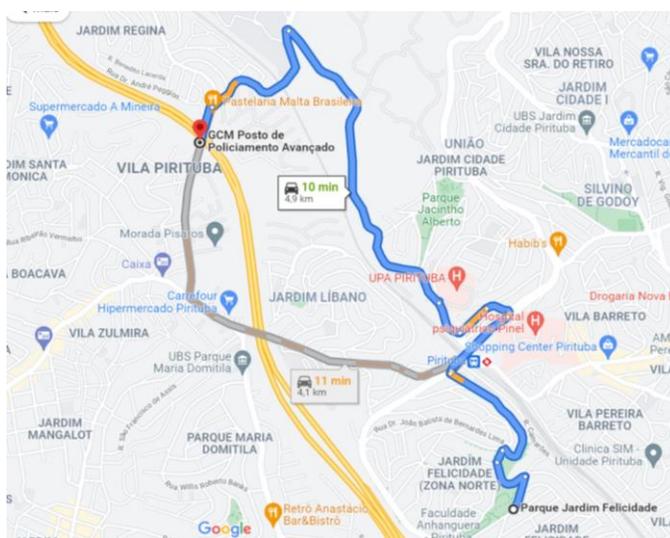


Figura 3: Rota para o Posto da Guarda Civil Metropolitana - Av. Agenor Couto de Magalhães - Vila Pirituba

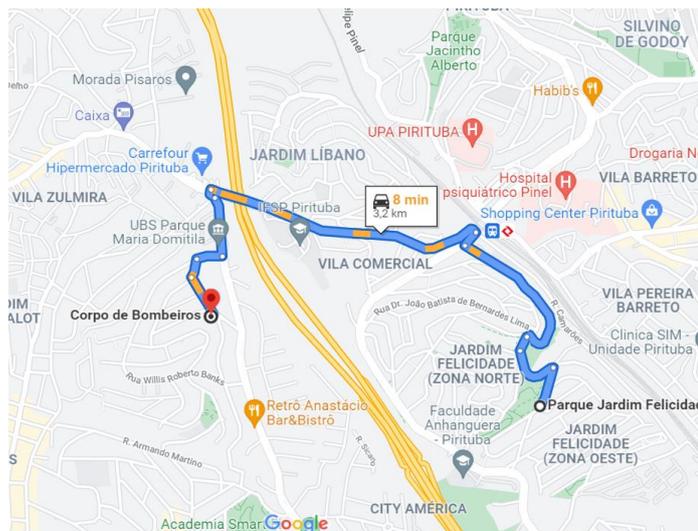


Figura 4: Rota para o Batalhão do Corpo de Bombeiros - Rua Edvard de Vita Godoy, 150 - Parque Maria Domitila

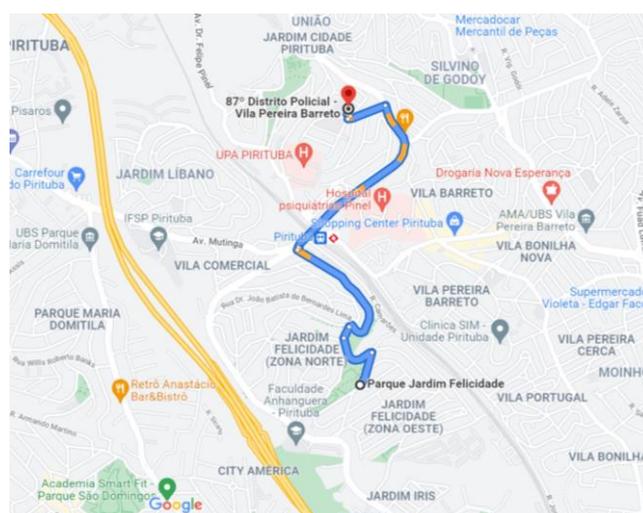


Figura 5: Rota para o Distrito de Polícia Civil - 9ª Delegacia da Mulher, Av. Menotti Laudísio, 286 - Jardim Cidade Pirituba

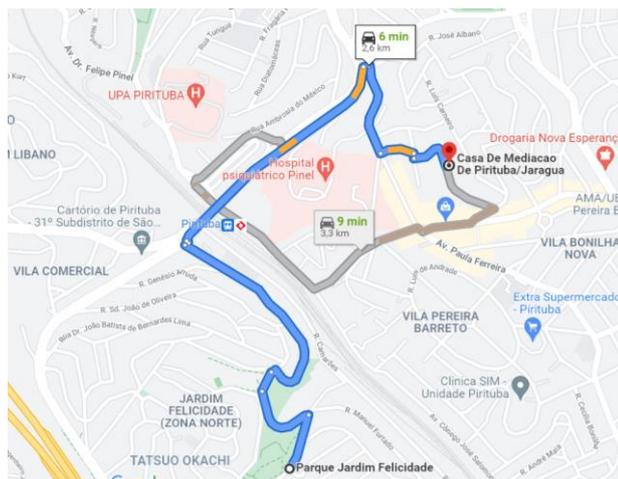


Figura 6: Rota para Casa de Mediação – Rua Paulo Barreto, 293, Vila Barreto

### Saúde:

- Unidade de Pronto Atendimento - UPA
- Unidade Básica de Saúde - UBS;

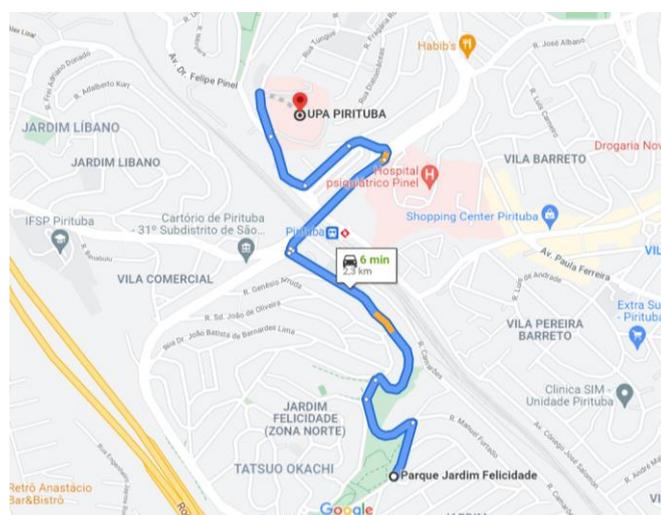


Figura 7: Rota para Unidade de Pronto Atendimento - Av. Menotti Laudísio, 100 - Jardim Cidade Pirituba

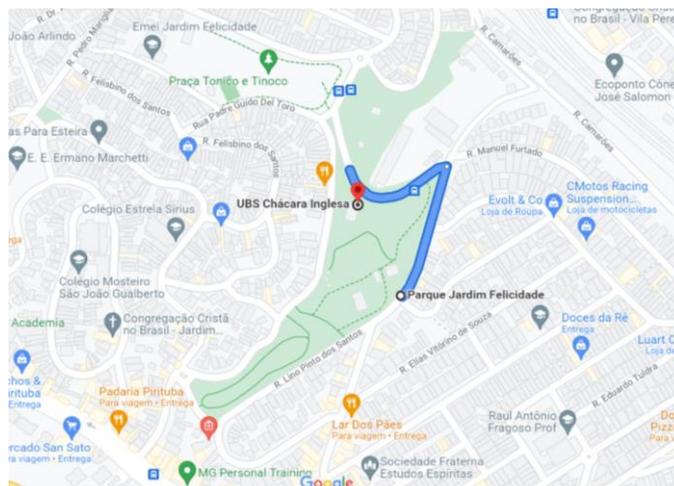


Figura 8: Rota para Unidade Básica de Saúde - UBS - Rua Valdir Padovan, 95. Referência: Rua Padre Guido Del Toro, 510 - Pirituba

## 2 OBJETIVOS

Desenvolver, estruturar e implantar uma metodologia de Gerenciamento de Riscos do Parque Jardim Felicidade.

a. Apresentar um diagnóstico preciso da segurança pública do Parque Jardim Felicidade.

b. Estabelecer um planejamento de ações e cronograma para agregarmos valores na produção de segurança pública/privada, construindo uma ação sistêmica entre os atores da operação.

c. Executar ações preventivas no interior do parque, priorizando sempre as áreas de risco (AR), indicadas no diagnóstico, diminuindo ao máximo as ações reativas (atuar após a ocorrência do fato).

d. Criar um sistema de monitoramento para acompanhamento no interior e entorno do Parque, sendo monitoradas pelo Centro de Comando de Operações (CCO), localizada no Parque Ibirapuera.

e. Gerar um banco de dados confiável capaz de monitorar os resultados buscando a proteção dos usuários do Parque. Desta forma, pode-se operar com equipe e estrutura de segurança de acordo com o fluxo de demanda.

f. Implantar um novo conceito de segurança, tendo como pilares os seguintes conceitos:

1) *Visibilidade:*

Os atores envolvidos devem estar bem-posicionados, em locais de grande visibilidade, uniformizados e equipados.

2) *Mobilidade:*

Visando uma segurança mais dinâmica e politicamente correta, quebramos o paradigma do posto fixo. Mantivemos apenas os pontos realmente essenciais, onde a presença física do vigilante é primordial para a proteção do patrimônio público e do usuário.

3) *Postura e Compostura/Treinamento*

O vigilante será treinado para atuar especificamente no Parque Jardim Felicidade, recebendo informações precisas sobre as características dos principais delitos, das principais Áreas de Riscos, dos horários de maior demanda e principalmente do conceito democrático típico deste parque.

g. Estabelecer um canal de relacionamento mais dinâmico e eficiente entre a Polícia Militar do Estado de São Paulo e com a Guarda Civil Municipal, colaborando com informações de interesse da segurança pública e no planejamento de ações preventivas e de repressão qualificada a serem desenvolvidas no interior do Parque Jardim Felicidade.

h. Aumentar a sensação de segurança dos usuários do Parque Jardim Felicidade, onde o usuário poderá utilizar todas as áreas do parque da forma que preferir, com total segurança.

### **3 REGULAMENTO DO PARQUE**

A Portaria da Secretaria Municipal do Verde e Meio Ambiente – SVMA/DEPAVE N° 26 de 16 de maio de 2003, estabelece as normas de utilização dos Usuários do Parque Jardim Felicidade, onde os principais pontos são apresentados:

Art. 5 - No interior do Parque é proibido:

I - a prática de ciclismo;

II - a prática de patinação e skatismo;

III - a prática de qualquer comércio, excetuados os credenciados por DEPAVE;

IV - outras práticas esportivas ou recreativas, individuais ou grupais, fora das áreas reservadas, que prejudiquem excessivamente a vegetação do Parque, ou que incomodem os demais usuários;

V - o uso de fogueiras ou churrasqueiras portáteis;

VI - colher flores, mudas, plantas, a não ser para fins científicos desde que autorizado;

VII - subir ou danificar árvores;

VIII - usuários conduzindo animais, salvo cães e gatos domésticos, desde que levados presos à coleira, guia e por pessoas com idade e força suficientes para controlar o movimento dos animais, vedada a utilização dos bebedouros pelos animais;

- IX - o acesso de animais na área do playground, mesmo que presos à coleira;
- X - pessoas portando instrumentos que possam vir a produzir ferimento, lesões de qualquer natureza a terceiros;
- XI - pessoas alcoolizadas, pedintes, que incomodem de alguma forma a tranquilidade dos usuários;
- XII - pessoas cujas atitudes agridam a moral e aos bons costumes;
- XIII - empinadores de pipas, em qualquer local;
- XIV - atiradores de bumerangue, por motivos de segurança;
- XV - nadar, pescar e caçar;
- XVI - lançar galhos, detritos ou qualquer outro objeto no lago, córrego e demais dependências do Parque;
- XVII - subtrair, danificar bens municipais;
- XVIII - molestar ou alimentar os animais existentes no Parque;
- XIX - montar barracas de acampamento, quiosques e similares;
- XX - usar, sem autorização, instrumentos musicais ou de percussão, alto-falantes ou outros aparelhos, para amplificação de som, excetuados aqueles de rádio e gravadores portáteis de uso pessoal, desde que sua utilização seja totalmente inaudível pelos demais usuários, a uma distância superior de 10 metros;
- XXI - apresentar espetáculos, shows de qualquer natureza, exceto os eventos requeridos com antecedência de 30 dias e autorizados pela Administração;
- XXII - filmar ou fotografar para fins publicitários ou comerciais, excetuado os casos previstos em lei e devidamente autorizados pela Administração;

XXIII - realizar eventos com finalidades políticas ou religiosas;

XXIV - realizar exposições, exposições de produtos e serviços eminentemente comerciais ou promocionais, com ou sem distribuição de ingressos, que configurem, de qualquer modo, o lançamento, divulgação, sustentação no mercado ou propaganda de cunho particular, excetuados os casos expressamente autorizados pela Administração;

XXV - colocar anúncio, salvo casos permitidos por lei específica.

Art. 6 - A prática de esportes radiocontrolados, comunitários ou não, em instalações e equipamentos públicos, localizados no Parque, dependerá da existência de condições apropriadas e de expressa autorização, observada a legislação pertinente, cabendo a Administração analisar e deliberar em cada caso concreto.

Art. 7 - Os usuários/visitantes, quando no interior do Parque, deverão:

I - respeitar as determinações dos funcionários, monitores, vigias e da Guarda Civil Metropolitana em serviço;

II - observar comunicações e alertas constantes das placas indicativas existentes no Parque;

III - cumprir e zelar para que sejam obedecidas integralmente as normas deste regulamento;

IV - comunicar imediatamente à Administração do Parque qualquer irregularidade observada;

V - preservar a limpeza e conservação do Parque, bem como a flora e fauna, depositando detritos sempre nos recipientes específicos para coleta de lixo.

Art. 8 - A Administração do Parque deverá afixar em local visível o Regulamento de uso para conhecimento geral.

#### **4 DIAGNÓSTICO ATUAL DE SEGURANÇA**

Analisamos a condição de segurança do Parque Jardim Felicidade, frente aos riscos identificados, observando suas características e ambientação.

##### **a. Meios Técnicos**

O sistema de iluminação do Parque necessita de melhorias. Existem lâmpadas queimadas, as quais devem ser substituídas. Alguns pontos do parque, principalmente no setor ambiental, apresentam baixa luminosidade, priorizando o bem-estar da fauna local e devem ser respeitadas, conforme apresentado no Plano de Manejo e Conservação da Fauna. Para contribuir na segurança, podem ser utilizadas sistema de monitoramento por câmeras apropriadas. Ausência de ferramentas tecnológicas que possam potencializar a vigilância e ajudar na diminuição do tempo de reação em casos de eventos relacionados à segurança. O Parque encontra-se com sistema de cercamento através de gradis que estão em condições satisfatórias.

##### **b. Meios Organizacionais**

A equipe de vigilância no parque, no entanto, não tivemos acesso a um caderno de normas e procedimentos como registro de ocorrências, análise de dados voltados para a redução dos riscos levantados.

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

### **c. Recursos Humanos de Segurança**

O Parque Jardim Felicidade conta com equipe de vigilância patrimonial 24 horas por dia, os funcionários têm jornadas de 12 horas trabalhadas, por 36 horas de descanso.

## **5 DESCRIÇÃO DAS AÇÕES DO PLANO OPERACIONAL DE SEGURANÇA**

Toda as atividades de segurança devem ser planejadas e executadas de forma sistêmica de proteção em razão do esquema de ocupação, envolvendo os vigilantes fixos, rondas programadas, núcleo de inteligência, Centro do Controle Operacional, portaria e demais órgãos de segurança pública.

Fica claro a importância da sinergia entre os atores envolvidos no esquema de ocupação, para que possam atuar de forma sistêmica, ou seja, um apoiando e completando a atividade do outro. Isoladamente o esforço se torna um ponto fraco. Juntos se transformam em alto poder de prevenção e de capacidade de resposta.

### **5.1 Escopo de Vigilância**

Os elementos humanos do Parque Jardim Felicidade, devem ser peças pró-ativas no sistema integrado de segurança e os elementos de contenção e chamamento de órgãos reguladores (polícia, pronto socorros e corpo de bombeiros).

Destacamos a importância dos treinamentos apropriados da equipe de segurança (vigilantes), para agirem proativamente, com o intuito de trabalhar a antecipação das ocorrências, se mostrando presente e prestativo, assim como a importância que esses profissionais acabam exercendo no dia-a-dia em termos de orientação do uso público e garantia da boa convivência e da conservação ambiental. Já nos casos de ocorrências, devem agir prontamente e corretamente no caso de sinistros. Estes treinamentos deverão ser periódicos.

Cabe ressaltar que a equipe de vigilância do Parque Jardim Felicidade deve ser dimensionada a atender as demandas do Parque e de seus frequentadores, as quais podem sofrer alterações em seu quantitativo de acordo com o fluxo de visitantes e situações esporádicas. Abaixo, segue o quadro da equipe alocada no parque Jardim Felicidade.

Tabela 1: Quadro de funcionários alocados no parque

<b>Profissional</b>	<b>Quantidade de postos</b>
Controlador de acesso diurno	04
Vigilante diurno	01
Vigilante noturno	02

## **5.2 Rondas Controladas**

Foi implantado uma planilha de controle de efetivo constando distribuição de postos e horários. Os postos são distribuídos em concordância com as necessidades do Parque, atendendo toda a demanda de segurança para os usuários e colaboradores, onde a equipe de vigilância faz toda a ronda interna do parque e a cada hora trocam de postos e continuam a fazer a ronda durante todo o turno de serviço, as rondas são controladas por celular.

### **5.3 Câmeras de monitoramento eletrônico**

Para um melhor monitoramento da segurança, inibir ações de delito ou agressão no interior do Parque Jardim Felicidade, assim como aumentar a sensação de segurança por parte dos visitantes e colaboradores, a Urbia poderá inserir um sistema de monitoramento através de câmeras em locais estratégicos. Estas câmeras podem ser controladas pelo CCO, localizado no parque Ibirapuera. O período de instalação e quantidades de câmeras deverá ser dimensionado pela equipe de especialistas em segurança da Urbia.

### **5.4 Comunicação**

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

- i. Comunicação de ocorrências, acidentes, atividades suspeitas ou qualquer emergência;
- ii. Avisar ou alertar toda a equipe em qualquer lugar dos parques;
- iii. Receber informações ou enviar instruções à equipe;
- iv. Os vigilantes serão os orientadores dos usuários a respeito das normas e regulamento do Parque.

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

Deverá ser utilizado pela equipe de segurança meio de comunicação capaz de interagir com a sua supervisão e base operacional, podendo ser um dos meios citados: Rádio HT, telefonia celular, ramal telefônico na portaria.

## **5.5 Centro de Controle Operacional**

Será implantada, dentro do prazo estabelecido no Contrato de Concessão, um Centro de Controle Operacional – CCO que deverá atuar em conjunto com a Vigilância Patrimonial, gerando dados e indicadores para determinar, através dos seus sistemas, as melhores estratégias operacionais.

### **5.5.1 Captação de Imagens**

- i. As imagens são confidenciais e seguem a Lei Geral de Proteção de Dados.
- ii. Quando de ocorrências, as apurações deverão ser realizadas pelo setor de segurança.
- iii. Quando a Central de Monitoramento estiver com todas as suas fases implantadas, poderá disponibilizado um espaço para que tenha um agente da GCM operando junto no monitoramento possibilitando assim a identificação de crimes que venham a acontecer e fazer o acionamento imediato da GCM.
- iv. Quando todo o sistema de monitoramento for implantado, poderá contar com câmeras dentro e ao entorno do Parque Jardim Felicidade com todo o controle feito pela CCO (Centro de Controle Operacional) localizada dentro do Parque Ibirapuera.

v. Caso venham ser instaladas câmeras de monitoramento, devem ser instaladas placas informativas na entrada do Parque avisando à população que o ambiente está sendo filmado.

### **5.5.2 Back-Up das Imagens**

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

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

### **5.5.3 Núcleo de Inteligência**

Anexo ao CCO será implantado nosso sistema de inteligência e planejamento estratégico. Nossa central de inteligência estará integrada com os comandos da GCM (principalmente) e com a Polícia Militar e Civil do Estado de São Paulo.

## **5.6 Iluminação**

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

## **5.7 Botão de Pânico**

Botões de pânico são dispositivos que funcionam com ou sem fio através de rádio frequência. A função desses dispositivos é permitir às pessoas

informarem a central, de maneira silenciosa e discreta, sobre a ocorrência de algum problema.

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

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

## **5.8 Endomarketing**

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

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

O Projeto de Endomarketing estimulará e auxiliará o profissional da segurança nos seguintes aspectos:

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

## **6 NORMAS E PROCEDIMENTOS DA EQUIPE DE VIGILÂNCIA**

### **6.1 Missão da Segurança Patrimonial**

- Estabelecer políticas, procedimentos e medidas com o objetivo de eliminar ou minimizar riscos e situações que possam conduzir a uma crise.
- Estabelecer, manter e seguir os critérios para proteção de pessoas (funcionários, visitantes e prestadores de serviços) e do patrimônio do parque, visando o bem-estar e a continuidade da operação.
- Prover informações e orientações solicitadas, de acordo com as necessidades, propiciando um ambiente favorável ao trabalho e promovendo a segurança de todos.
- Cumprir e fazer cumprir as normas gerais através de orientação, atuação e repreensão (quando necessário), diante das circunstâncias que se apresentarem, estando para isso, preparado com planos rotineiros e de contingência.
- Controlar e monitorar as áreas, visando sua preservação e proteção.

### **6.2 Função dos Vigilantes**

- i. Zelar pela normalidade dos locais onde estiver de serviços;
- ii. Manter a ordem e a disciplina durante seu turno de trabalho;
- iii. Realizar as rondas preventivas nos pontos determinados;
- iv. Atuar, conforme procedimentos padrões, diante de ocorrências;
- v. Auxiliar os frequentadores com informações e orientações fazendo-os sentir-se resguardados;

- vi. Cuidar para que o acesso pelas portarias seja procedido de maneira correta, com a devida identificação;
- vii. Registrar as informações necessárias para um efetivo controle de acesso;
- viii. Verificar as condições de uso e trancamento das portas, solicitando por escrito a manutenção ou reparo, quando necessário;
- ix. Inibir qualquer tentativa de invasão não autorizada;
- x. Informar aos usuários a respeito do regimento interno do parque como a proibição de entrada com garrafas de vidro, uso de cigarro, condução dos cães sempre com guia, as raças em que é obrigatório o uso de focinheira e enforcador, etc;
- xi. Sempre que houver o acionamento dos órgãos públicos como PM, GCM, Corpo de Bombeiros, deve-se adotar protocolos a fim de deixar registrado os procedimentos adotados com o intuito de responder por eventuais apurações de responsabilidades e ocorrências.

### **6.3 Considerações Gerais Sobre Postos de Serviço**

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

## **6.4 Relatório de Ocorrência**

- i. O relatório de ocorrência é mantido para registrar todos os itens e incidentes ocorridos na portaria que devem ser de conhecimento da gerência da empresa;
- ii. Deverá conter um registro diário contínuo das atividades de portaria, indicando informações tais como:
- iii. Descritivo da ocorrência e ações tomadas;
- iv. Detalhes do local, data e hora;
- v. Tempo de resposta e atendimento da ocorrência;
- vi. Providências tomadas pelo (s) vigilantes;
- vii. Relatório de roubos ou furtos descobertos e providencias dos vigilantes nesses casos.

## **6.5 Conduas Operacionais em Emergência**

### **6.5.1 Abordagem de Suspeitos**

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

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

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

### **6.5.2 Assalto**

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

- i. Manter a calma e não reagir;
- ii. Acionar o botão de pânico;
- iii. Procurar memorizar de maneira discreta:
- iv. Número de Assaltantes;
- v. Características Físicas (Altura, idade, porte físico, cor da pele, cabelos, se tem barba, bigode, etc);
- vi. Observar cor tipo de roupa;
- vii. Observar sinais característicos como: defeitos físicos cicatrizes, tatuagens, pintas, ect;

- viii. Acionar a Guarda Civil Metropolitana ou Polícia Militar
- ix. Evacuar, isolar e preservar o local;
- x. Socorrer as vítimas e encaminhá-las ao ambulatório ou hospital;
- xi. Recolher provas;
- xii. Relacionar testemunhas;
- xiii. Ter em mãos a lista com todos os telefones de emergência;
- xiv. Manter o sigilo sobre ocorrido;
- xv. Preencher o relatório de Ocorrência.

### 6.5.3 Falecimento

Morte por razões naturais ou acidentais.

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

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

#### **Procedimento:**

- i. Acionar a Administração;
- ii. Isolar e preservar o local até a chegada dos órgãos competentes para liberação;
- iii. O segurança, fora do horário do expediente administrativo deverá comunicar a gestão administrativa do Parque e sua supervisão;

- iv. Acionar os órgãos competentes;
- v. Preencher o relatório de ocorrência.

#### **6.5.4 Funcionários e/ou Visitantes Alcoolizados ou Drogados**

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

#### **6.5.5 Furto ou Roubo**

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

#### **6.5.6 Incêndio**

- i. Comunicar a administração;
- ii. Em caso de princípio, atuar com extintores;
- iii. Com o parque fechado, acionar o Corpo de Bombeiros e comunicar sua supervisão;
- iv. Verificar o local onde está ocorrendo o incêndio, passar informações precisas;

- v. Se o ocorrido for durante o horário de funcionamento, o vigilante deve interromper o fluxo de pessoas no local;
- vi. Providenciar livre acesso das vias internas para o Corpo de Bombeiros;
- vii. Organizar a saída dos funcionários e visitante;
- viii. Orientar os funcionários a dirigirem-se ao ponto de encontro, ordenadamente;
- ix. Manter sigilo sobre ocorrido.
- x. Preencher o relatório de ocorrências.

#### **6.5.7 Homicídio-Feminicídio**

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

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

- i. Isolar o local do crime – A administração deverá determinar ao(s) vigilante(s) para não permitir a aproximação de curiosos para que se mantenham as características do local;
- ii. Relacionar testemunhas – o administrativo além do vigilante deverá relacionar outras testemunhas tais funcionários que porventura tenham assistido a ação;

- iii. Chamar a Polícia Militar – a administração do parque, após o ocorrido ligará para a gerência de segurança, informando o que se passou;
- iv. Prestar informações colhidas à polícia – A gerência da segurança deverá descrever com todos os detalhes as medidas adotadas durante a ação, deste os dados coletados junto ao(s) vigilante(s) por ocasião de indício, desenvolvimento e término da execução das medidas de segurança adotadas na área, que culminaram com o homicídio;
- v. Apoiar – ação policial – todas as medidas deverão ser tomadas nesse sentido a fim de que os trabalhos se desenvolvam na sua normalidade e tudo fique esclarecido;
- vi. Preencher o relatório de ocorrências.

#### **6.5.8 Invasão**

Quando do período noturno, onde o parque está fechado.

- i. Abordar o invasor;
- ii. Procurar saber a verdadeira razão por encontrar-se no interior do parque;
- iii. Informá-lo que ele invadiu uma propriedade;
- iv. Havendo reação acionar imediatamente a Polícia Militar;
- v. Deter o invasor;
- vi. Caso Invasor não reaja conduza-o para que ele saia pelo portão de saída de pedestre localizados na portaria;
- vii. Avisar a supervisão e a administração do parque sobre o ocorrido;

- viii. Manter sigilo sobre o ocorrido;
- ix. Preencher o relatório de ocorrências.

#### **6.5.9 Problemas Estruturais**

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

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

#### **6.5.10 Assassinato ou Ferimento com Arma**

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

- i. Comunicar a administração e solicitar instruções;

- ii. Providenciar amparo e primeiros socorros para a vítima, se for o caso;
- iii. Procurar identificar o agressor;
- iv. Acionamento dos órgãos competentes (GCM/PM/PC)
- v. Afastar pessoas e isolar o local;
- vi. Preencher o relatório de ocorrências.

#### **6.5.11 Suicídio ou Tentativa**

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

- i. Comunicar a administração e solicitar instruções;
- ii. Afastar as pessoas do local e preservar a área para a perícia;
- iii. Facilitar a remoção do corpo, após a liberação da polícia;
- iv. A administração deverá analisar ocorrência para o registro do Boletim de Ocorrência junto a Polícia Militar e/ou Polícia Civil/GCM;
- v. Relacionar testemunhas se houverem;
- vi. Afastar do local as pessoas estranhas ao evento;
- vii. Proibir acesso da imprensa ao local;
- viii. Preencher o relatório de ocorrências.

### **6.5.12 Desinteligências – Brigas**

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

- i. Informar a administração;
- ii. Avaliar rapidamente a situação (o foco, a origem) da confusão, para iniciar o controle;
- iii. Afastar as pessoas que estão apenas vendo a briga, solicitando que continuem suas atividades, para não correrem riscos;
- iv. Após conseguir o afastamento das pessoas, manter esse espaço, possibilitando a atuação dos demais membros da equipe;
- v. Esse procedimento exigirá que os que estiverem atendendo, se dividam entre os que afastarão os curiosos e manterão o espaço e os que atuarão junto aos envolvidos na briga;
- vi. Atuar com o objetivo de controlar a situação, lembrar que os ânimos estão acirrados e uma atitude de (separação) pode ser considerada provocação;
- vii. Utilize muita conversa e pedidos de calma e atenção para palavras de parar com a briga;
- viii. Em casos de não conseguir separar com equipe do parque, acionar força policial;
- ix. Preencher o Relatório de ocorrências.

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

### **6.5.13 Atentado ao Pudor ou Estupro**

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

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

## **7 REQUISITOS LEGAIS PARA A UTILIZAÇÃO DE RECURSOS DE SEGURANÇA**

### **7.1 Legislação Aplicável**

O exercício da atividade de vigilância e segurança privada é regido por legislação federal específica: Lei n.º.102/83 que estabelece normas para a constituição e funcionamento das empresas que exploram serviços de segurança, regulamentado pelo Decreto n.º.056/83 e Portaria n.º 992/95 que estabelece normas para o exercício da atividade de segurança privada no País.

### **7.2 Certificado de Segurança**

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

### **7.3 Autorização de Funcionamento**

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

### **7.4 Segurança Orgânica**

A mesma legislação, determina que os Serviços Orgânicos de Segurança (ou Segurança Própria como é comumente chamada) - são autorizados, controlados e fiscalizados pelo Departamento de Polícia Federal. Assim, uma empresa que tenha objeto econômico diverso da vigilância ostensiva e do transporte de valores, e que utilize pessoal de quadro funcional próprio para a execução de sua segurança - armada ou desarmada - deverá, também, se adaptar à legislação,

requerendo a Autorização de Funcionamento junto à Delegacia de Polícia Federal, para atuar como empresa Orgânica. Caso a empresa não possua os documentos citados, é considerada irregular - ou clandestina, podendo acarretar inúmeros transtornos ao tomador de serviços, que se responsabilizará civil e penalmente, na ocorrência de qualquer evento danoso provocado pela empresa clandestina e/ou seu funcionário.

## **8 CAPACIDADE DE REAÇÃO**

Ao implantarmos as ferramentas e estando os atores treinados, nosso tempo de resposta a uma ocorrência envolvendo a segurança de um usuário deve ser no máximo cinco minutos.

Para isso é importante a sinergia entre as equipes envolvidas e a perfeita ocupação dos pontos indicados neste plano.

É importante entendermos que a segurança privada age preventivamente e que o papel da GCM no esquema de segurança do Parque Jardim Felicidade é fundamental. Essa cooperação deve ser mútua e respeitosa, visando sempre o bem-estar do usuário.

## **9 RESULTADOS PRETENDIDOS**

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

