

Manual de formação profissional europeia em guarda e vigilância



Maio de 2004

Louis Spaninks CINOP, Larri Quinn & John Birne FTS

Desenvolvido em estreita colaboração com os membros da CoESS e da UNI-Europa
Com o apoio da Comissão europeia :
DG da Educação e Cultura + DG do Emprego e Assuntos Sociais

Documento original em Inglês. Tradução: Amplus, Lyon
Concepção e publicação: Réédition, França

DECLARAÇÃO DE RECONHECIMENTO COMUM POR PARTE DOS PARCEIROS SOCIAIS, CoESS e UNI-EUROPA.

Com o apoio da Comissão Europeia, DG da Educação e Cultura, no enquadramento do Programa Leonardo (NL/96 /2/1138/PIII, 1.1.b/FPC) e a DG do Emprego e Assuntos Sociais.

O manual de formação profissional europeia em guarda e vigilância da indústria de segurança privada na Europa, é o resultado de 3 anos de trabalho intenso e de uma estreita colaboração entre os parceiros sociais, a CoESS e a UNI-EUROPA, com o apoio da DG de Educação e Cultura e a DG do Emprego e Assuntos Sociais. A

conclusão frutífera deste projecto pôde ser realizada graças à participação activa, ao reconhecimento mútuo e ao respeito constante entre os parceiros sociais. Esta cooperação permitiu a sua elaboração, o profissionalismo e a elevada qualidade do conteúdo do Manual de Formação Profissional Europeia em Guarda e Segurança.

Os parceiros sociais crêem absolutamente que é essencial, a fim de manter o nível e aumentar o profissionalismo na indústria de segurança, que o manual para a formação profissional europeia em guarda e segurança e respectivo conteúdo, que foi aprovado pelos parceiros sociais, constitua os pré-requisitos mínimos para a formação profissional dos vigilantes de segurança na Europa, a nível nacional. Crêem também que a difusão destes conteúdos pelos profissionais formados como formadores da indústria de segurança, permitirá que a

ideologia e metodologia do conhecimento profissional façam progredir os interesses dos vigilantes de segurança, dos prestadores de serviços de segurança e os parceiros sociais a nível nacional, permitindo que os benefícios do diálogo social conduzido a bom porto pelos parceiros sociais a nível europeu sejam transferidos para o nível nacional.

Os parceiros sociais, a CoESS e a UNI-Europa, reconhecem o trabalho, a cooperação e a contribuição dos profissionais de ambos os lados do sector ao longo de todo o projecto.

Pretendem agradecer à Comissão Europeia, através da DG de Educação e Cultura o Programa Leonardo (NL/96 /2/1138/PIII, 1.1.b/FPC) e a DG do Emprego e Assuntos Sociais, pelo seu empenho, contribuição e apoio a este projecto inovador. ■

DECLARAÇÃO PEDAGÓGICA DE INTRODUÇÃO AO MANUAL DE FORMAÇÃO EUROPEIA EM GUARDA E VIGILÂNCIA

O conteúdo da "DECLARAÇÃO DE RECONHECIMENTO MÚTUO POR PARTE DOS PARCEIROS SOCIAIS, a CoESS e a UNI EUROPA, indica o processo que foi adoptado e completado, em relação ao Manual de Formação Profissional em Guarda e Vigilância.

Esta declaração pedagógica contém indicação do objectivo e da utilização do Manual de Formação e respectivo conteúdo.

Para os formadores da indústria de segurança que vão difundir e apresentar o material contido neste manual e para os seguranças que recebem formação e esperam adquirir conhecimentos específicos a partir dos conteúdos pedagógicos do manual, é importante que compreendam e tomem conhecimen-

to da metodologia utilizada na estrutura do manual e respectivos conteúdos, assim como do modo como os podemos transferir no contexto da formação em segurança a nível nacional.

O formato genérico é realizado para que a indústria europeia de segurança reconheça práticas idênticas ou semelhantes em toda a Europa, o que levará ao estabelecimento dos pré-requisitos mínimos que deverão ser normalizados na Europa.

Os sectores não genéricos, como os textos e a legislação em vigor em cada país, foram deliberadamente deixados à margem ou sem indicações específicas. Esta situação vai permitir a cada país indicar os textos e a legislação em vigor, para a formação mínima de base dos vigilantes de segurança. Embora os aspectos legais estejam incompletos em relação à legislação em vigor, são apresentadas algumas indicações para o nível de exactidão necessário, a fim de completar estas partes a nível nacional.

Os parceiros sociais crêem que estes aspectos poderão ser completados em

conformidade com a legislação em vigor em cada país.

O método utilizado pelos formadores da indústria de segurança, deverá garantir que as pessoas que receberam formação ou os vigilantes e agentes de segurança adquirirão os conhecimentos básicos mínimos a nível nacional para obtenção do certificado de aptidão ou os requisitos necessários a nível nacional, adquirindo o saber fazer específico contido nos capítulos 1 a 13. A avaliação será deixada à livre apreciação de cada país.

Um conhecimento claro do conceito e da ideologia enunciados nesta declaração pedagógica, será obtido assim que os leitores do Manual de formação profissional europeia em guarda e vigilância tiverem estudado o respectivo conteúdo, simultaneamente em relação aos aspectos genéricos e específicos nacionais e se assegurarem que a metodologia pedagógica está estruturada de um ponto de vista profissional, de modo a permitir que as pessoas com formação adquiram os conhecimentos específicos necessários. ■

Marc Pissens
Presidente



Bernadette Tesch-Segol
Secretária Regional



O projecto EPSS-E é o resultado de uma intensa colaboração entre vários parceiros sociais do sector dos serviços de segurança privada :

CoESS (Confederação Europeia dos Serviços de Segurança) é o agrupamento europeu das entidades empregadoras que representam empresas de segurança privada. Os membros da CoESS são os mesmos da associação nacional das entidades empregadoras do sector da segurança privada. A CoESS representa cerca de 6 000 empresas na Europa, isto é um total de 500 000 assalariados. Os principais objectivos da CoESS são os seguintes :

- defender os interesses das organizações membros ;
- contribuir para a harmonização das legislações nacionais ;
- desenvolver estudos económicos, comerciais, jurídicos e sociais ;
- recolher e difundir informações relativas aos objectivos fixados ;
- aplicar a política europeia através de contactos frequentes com a Comissão Europeia ;
- manter um diálogo social com o seu homólogo para a segurança privada UNI-Europa.

A **Uni-Europa** representa cerca de 300 000 assalariados do sector da segurança privada na Europa, através de trinta dos seus sindicatos afiliados. Este organismo serve os interesses e assegura a coordenação das comissões de empresa europeias das grandes empresas europeias de segurança, entre as quais se contam Group 4 Securitas, Securitas AB e Securicor. Até hoje, as actividades da UNI-Europa visaram sobretudo a melhoria das normas sectoriais, nomeadamente concebendo em comum programas de formação e encorajando as autorizações administrativas no sector. A fim de implementar a troca de informações, estudar e discutir os recentes progressos, são regularmente organizadas conferências que reúnem os vários membros.

No início, o projecto foi implementado simultaneamente pela DG Educação e Cultura (antiga DG 22), no enquadramento do programa Leonardo da Vinci, e pela DG do Emprego e Assuntos Sociais (antiga DG 5), a qual a tinha inserido na ordem do dia do Diálogo social europeu para o sector.

Este projecto, não teria podido realizar-se sem a preciosa ajuda dos profissionais do sector, através da CoESS e da UNI-Europa. O presente Manual de Formação foi aprovado pela CoESS e pela UNI-Europa ; trata-se do primeiro grande passo no caminho da instauração à escala europeia do profissionalismo dos serviços de segurança privada.

Organismos que participaram no projecto :

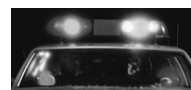
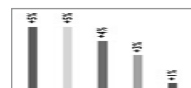
CoESS	País	UNI-Europa
V.S.O	Áustria	H.T.V.
A.E.G.S.	Bélgica	CCAS-CSC / CG-FGTB / SETCa
A.H.T.S.	Dinamarca	DFSF
A.S.S.I.	Finlândia	TEKERI
U.F.I.S.S.	França	FdS-CFDT / FETS-FO
B.D.W.S.	Alemanha	Ö.T.V.
Security Federation Ireland	Irlanda	SIPTU
ASSVIGILANZA	Itália	FILCAMS-CGIL / FISASCAT-CISL / UILTuCS
V.P.B.	Países-Baixos	FNV Bondgenoten / CNV Dienstbond / De Unie
APROSER	Espanha	FEAD-CC.OO / FeS-UGT / ELA-STV
B.FR	Suécia	Svenska Transprotarbetareförbundet / H.T.F.
B.S.I.A.	Reino Unido	GMB / T&G

Parceiros associados :

N.A.	Luxemburgo	DEP-OGB-L / FEP-FIT / LCGB-CLSC
N.A.	Noruega	Norsk Arbeidsmandsforbund
A.E.S.S.	Suíça	VHTL/FACTA

A conceptualização das normas de formação profissional em termos de estrutura e conteúdo, foi realizada pela CINOP, Louis Spaninks, em estreita colaboração com Larri Quinn e John Birne, Federation Training Services (FTS)(Serviços de Formação da Federação).

	Introdução	P. 6
1.	O sector da segurança privada	P. 11
2.	O agente de segurança	P. 19
3.	Material de segurança	P. 23
4.	Conselhos práticos de segurança	P. 33
5.	Procedimentos de emergência	P. 43
6.	O direito e o agente de segurança	P. 51
7.	Protecção anti-incêndio	P. 55
8.	Higiene e segurança	P. 63
9.	Primeiros socorros	P. 67
10.	Serviço ao cliente & qualidade	P. 75
11.	Comunicações	P. 83
12.	Relações profissionais	P. 99
13.	Regulamentações do direito do trabalho	P. 105
14.	Critérios de avaliação	P. 111
15.	Critérios de desempenho	P. 113
16.	Classificação	P. 115



12	12,5	12,5
13	13,5	13,5
14	14,5	14,5
15	15,5	15,5
16	16,5	16,5

As informações apresentadas neste documento, são o resultado de um longo e intenso processo de cooperação entre os representantes dos assalariados (UNI-Europa) e das entidades empregadoras (CoESS) do sector da segurança privada. Informações sobre as actividades efectuadas e os processos relativos a este manual de formação profissional podem ser obtidas através da consulta do seguinte documento :

“Qualificações profissionais europeias em guarda e vigilância, , Leonardo da Vinci NL/96/2/1136/PII.1.1.b/FPC”

Este manual é um manual europeu genérico. Algumas das unidades nele contidas necessitam de adaptação a uma situação nacional específica (ex. : regulamentações, direito, cultura, etc.). Este capítulo explica e descreve as qualificações profissionais exigidas, o respectivo modo de aplicação, os temas a cobrir e as necessidades a nível nacional.

Qualificações profissionais, conceito e estrutura

As qualificações profissionais em guarda e vigilância constituem o ponto de partida da concepção das normas profissionais no sector dos serviços de segurança privada. Existe uma grande diferença entre a maneira como são executados os serviços de segurança privada e a maneira como as especificidades do sector são traduzidas na legislação dos Estados europeus. No que diz respeito à educação e formação, as diferenças variam de um país para outro, conforme a formação profissional for obrigatória para todos os assalariados que integrem o sector da segurança privada ou não exista nenhuma regulamentação.

Um dos principais objectivos do projecto Leonardo da Vinci é a definição de uma estrutura de formação à escala europeia, a fim de controlar o grau de profissionalismo e a imagem do sector.

Embora este projecto não tenha como objectivo a modificação de qualquer sistema nacional de formação, com certeza que se verificará uma incidência a este nível. O principal objectivo é instaurar uma estrutura geral de formação que possa ser debatida a nível nacional e, que mais ou menos a curto prazo, seja imposto como condição mínima segundo o direito nacional. Um dos princípios fundamentais é que as condições mínimas de formação serão determinantes para as pessoas que integrem o sector (novos assalariados), também estando a ser contemplado um sistema de formação recorrente, mas que de futuro exigirá uma estratégia diferente.

Qualificações profissionais em guarda e vigilância

Utilização de normas

O objectivo fundamental da concepção, a nível europeu, de qualificações profissionais para o sector da segurança consiste em melhorar o desempenho dos assalariados e, em consequência a qualidade dos serviços. Os assalariados da segurança privada devem respeitar as normas actuais através de um programa de formação europeu mínimo. Quanto aos agentes de formação, devem estar em condições de aplicar as normas a fim de assegurar a qualidade e a pertinência da formação profissional de base. As entidades empregadoras poderão utilizar estas normas e qualificações para determinar os níveis de competências no seio das empresas e nos serviços de segurança privada em geral. Futuramente, estas normas também poderão servir de base à estruturação coerente em todo o sector as descrições dos postos. O presente manual de formação em guarda e vigilância é um primeiro passo neste sentido. As normas também podem desempenhar o papel de ponto de referência para a concepção e execução das formações por parte das entidades empregadoras.

Os indivíduos podem dispor de uma prova das suas competências e evoluir num quadro estruturado que autorize a planificação do respectivo desenvolvimento, formação e progressão. Assim, aumentam as suas hipóteses de encontrar um emprego, isto é, evoluir dentro e fora do respectivo ambiente profissional (empregabilidade). Além do mais, poderão por si próprios analisar a pertinência dos vários programas de formação e de instrução que lhes são propostos.

Por seu lado, as entidades empregadoras poderão utilizar as normas de base como ponto de partida dos respectivos processos de melhoramento contínuo da qualidade e profissionalização, antes de pensar em aperfeiçoar a imagem dos serviços de segurança privada na Europa.

Formação de base : objectivo e metodologia

O objectivo do programa de formação de base é concretizar uma norma mínima para cada agente de segurança em funções. A formação de base dá os conhecimentos e competências necessárias para a execução do trabalho.

A formação reflecte-se nos desempenhos de fácil medição, com destaque para os seguintes pontos :

- Técnicas de observação
- Relatos escritos e orais
- Comportamento social e relações com os clientes
- Funcionamento eficiente e eficaz

A formação poderá ser dispensada de uma maneira muito prática. A formação em sala será limitada ao tempo mínimo necessário e a maior parte das informações teóricas serão fornecidas através de suportes escritos e instruções em vídeo. Na medida do possível, as novas tecnologias (multimédia, tele-aprendisagem) também serão utilizadas. Todas as informações teóricas serão relativizadas com a prática ou apresentadas num contexto prático.

As unidades do programa de formação de base

O processo e o conteúdo que conduz às qualificações profissionais, estão descritos no produto final associado ao projecto, sob o título

Manual de formação profissional europeia em guarda e vigilância

Na avaliação efectuada no final do programa de base, este manual explica e verifica as competências que os estagiários deverão ter adquirido. Algumas destas unidades deverão ser alteradas no cumprimento de uma situação nacional específica, por exemplo segundo a legislação nacional ou outras características do contexto nacional que implique a segurança privada. Estas adaptações devem ser determinadas pelos parceiros sociais a nível nacional, e eventualmente em estreita colaboração com as entidades públicas nacionais e os organismos de formação em questão. As normas estabelecidas no documento « Manual de formação profissional europeia de guarda e vigilância» constituem o nível mínimo de segurança que os assalariados devem possuir.

Unidades do módulo de formação europeia em guarda e vigilância :

<i>Unidade 1</i>	O sector da segurança privada	<i>Unidade 9</i>	Primeiros socorros
<i>Unidade 2</i>	O agente de segurança	<i>Unidade 10</i>	Serviço ao cliente & qualidade
<i>Unidade 3</i>	Material de segurança	<i>Unidade 11</i>	Comunicações
<i>Unidade 4</i>	Conselhos práticos de segurança	<i>Unidade 12</i>	Relações profissionais
<i>Unidade 5</i>	Procedimentos de emergência	<i>Unidade 13</i>	Regulamentações do direito do trabalho
<i>Unidade 6</i>	O direito e o agente de segurança	<i>Unidade 14</i>	Critérios de avaliação
<i>Unidade 7</i>	Protecção anti-incêndio	<i>Unidade 15</i>	Critérios de desempenho
<i>Unidade 8</i>	Higiene e segurança	<i>Unidade 16</i>	Classificação

Concepção a nível nacional

Este parágrafo faz a listagem de todas as unidades que devem ser completadas ou pormenorizadas a nível nacional. Algumas destas unidades (80 %) são completadas com informações europeias, mas necessitam de uma adaptação à situação nacional. Naturalmente, as informações relativas às regulamentações e legislações variam conforme os vários contextos nacionais.

Unidade 1 Sector da segurança privada

1. 1. Cultura e história (a indicar)
1. 2. Sucursais e serviços (a indicar)
1. 3. Processos de consulta da U.E.
1. 4. Regulamentações e normas (a indicar)
1. 5. Legislação do sector de segurança (a indicar)
1. 6. Definições e termos (a indicar)

Unidade 2 O agente de segurança

2. 1. Perfil do agente de segurança
2. 2. Critérios de qualificação (a indicar)
2. 3. Funções correntes
2. 4. Competências favoráveis

Unidade 3 Material de segurança

3. 1. Material pessoal
3. 2. Material da função
3. 3. Documentação in situ
3. 4. Sistemas electrónicos

Unidade 4 Conselhos prático de segurança

4. 1. Inspeção de segurança
4. 2. Inspeção de protecção
4. 3. Serviço de protecção anti-incêndio
4. 4. Funções de porta
4. 5. Funções em sala de comando
4. 6. Capacidades de observação

Unidade 5 Procedimentos de emergência

5. 1. Os casos de emergência
5. 2. Resposta geral
5. 3. Incêndio
5. 4. Disparo de alarme
5. 5. Arrombamento
5. 6. Acidente ou ocorrência
5. 7. Ocorrência de maior vulto
5. 8. Primeiros socorros
5. 9. Conflito
5. 10. Serviços de emergência

Unidade 6 O direito e o agente de segurança

6. 1. Sistema jurídico (a indicar)
6. 2. Visão de conjunto em matéria de segurança (a indicar)
6. 3. Distinção entre direito criminal e direito civil (a indicar)
6. 4. Categorias de códigos (a indicar)
6. 5. Códigos de direito aplicáveis (a indicar)
6. 6. Sistema e processos judiciais (a indicar)

Unidade 7 Protecção anti-incêndio

7. 1. Efeito dos incêndios
7. 2. Princípios dos incêndios
7. 3. Extintores
7. 4. Procedimentos dos postos de trabalho

Unidade 8 Higiene e segurança

8. 1. Legislação (a indicar)
8. 2. Função dos parceiros sociais (a indicar)
8. 3. Termos e definições (a indicar)
8. 4. Material pessoal

Unidade 9

Primeiros socorros

9. 1. Cuidados de primeiros socorros
9. 2. Regulamentações (a indicar)
9. 3. Mala de primeiros socorros
9. 4. Causas comuns de ferimentos
9. 5. Precauções

Unidade 10

Serviço ao cliente e qualidade

10. 1. Princípios do Serviço ao Cliente
10. 2. Serviço ao Cliente e segurança
10. 3. Princípios do sistema de qualidade ISO 9000
10. 4. Qualidade e segurança
10. 5. Responsabilidade do Cliente relativamente à qualidade

Unidade 11

Comunicações

11. 1. Competências em comunicação
11. 2. Registo e difusão das informações
11. 3. Resolução de conflitos
11. 4. Informação ao público
11. 5. Aplicação de instruções
11. 6. Trabalho em equipa

Unidade 12

Relações profissionais

12. 1. Progresso histórico (a indicar)
12. 2. Termos comuns (a indicar)
12. 3. Estruturas do Sistema (a indicar)
12. 4. Influência dos parceiros sociais (a indicar)

Unidade 13

Regulamentações do direito do trabalho

13. 1. Legislação do trabalho (a indicar)
13. 2. Acordos colectivos (a indicar)
13. 3. Regras em vigor na empresa (a indicar)
13. 4. Contratos de trabalho (a indicar)
13. 5. Lista dos assalariados (a indicar)

Unidade 14

Critérios de avaliação

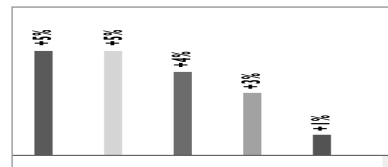
As unidades 15 e 16 devem ser totalmente concebidas no contexto dos sistemas nacionais de formação profissional.

Unidade 15

Critérios de desempenho

Unidade 16

Classificação



Unidade 1

0 sector da segurança privada

- 1.0* Objectivos estabelecidos
- 1.1* Cultura e história
- 1.2* Sectores e serviços
- 1.3* Processos de consulta da U.E.
- 1.4* Regulamentações e normas
- 1.5* Legislação do sector da segurança
- 1.6* Definições e termos

1.0 Objectivos

1.1 **Cultura e história** *(Não genérico)*

O objectivo é a redacção de um breve sumário que destaque os seguintes pontos :

- processo através do qual a segurança privada se impôs progressivamente na Cultura e tecido social modernos ;
- impacto dos serviços de segurança privada na sociedade ;
- factos que impuseram esta passagem da segurança estatal à segurança privada ;
- história (séc.XX) do sector dos serviços de guarda e vigilância.

1.2 **Sectores e serviços** *(Não genérico)*

O objectivo é fazer uma lista dos seguintes elementos :

- vários segmentos do sector da segurança privada ;
- principais serviços do sector dos serviços de guarda e vigilância ;
- principais órgãos representativos do sector dos serviços de guarda e vigilância

1.3 **Processo de consulta da U.E.**

O objectivo é delinear a estrutura do processo de consulta dos parceiros sociais europeus.

1.4 **Regulamentação e normas** *(Não genérico)*

O objectivo é fazer uma listagem das necessidades em termos de licenças e normas no sector dos serviços de guarda e vigilância.

1.5 **Legislação do sector** *(Não genérico)*

O objectivo é fazer um resumo dos seguintes pontos :

- obrigações legislativas relativas ao sector ;
- organismos estatais encarregues de controlar as obrigações legislativas, licenças e normas no sector.

1.6 **Termos e definições**

O objectivo é fazer a interpretação de uma série de definições utilizadas no sector.

Cultura e o tecido social

Progressivamente, o sector da segurança privada foi insinuando-se em todos os aspectos da sociedade moderna. Esta mutação foi favorecida pelos progressos efectuados em todos os ramos do sector.

A sociedade moderna exige um ambiente seguro. Neste aspecto, o sector da segurança privada é e mantém-se um elemento de primeiro plano.

A gama de serviços é a seguinte :

- Guarda e vigilância
- Tecnologia
- Gestão dos eventos
- Material
- Especialidade sectorial

Estes serviços são constantemente actualizados a fim de prestar contas das «necessidades evolutivas da sociedade moderna».

Na área da « prevenção de danos », os progressos e o profissionalismo das empresas de segurança permitem melhorar continuamente a qualidade de vida na sociedade moderna.

Impacto na sociedade

Os serviços de segurança privada tiveram e continuam a ter uma grande incidência na sociedade.

Os elementos da sociedade não fazem ideia até que ponto dependem dos vários segmentos do sector, enquanto não tiverem evitado uma agressão ou roubo graças a um sistema ou a um agente de segurança, por exemplo.

Pode tratar-se do desencadear de um alarme em caso de arrombamento ou de detenção por um agente de segurança, de um ladrão por esticção pela utilização da televisão em circuito fechado.

Na prática, é impossível quantificar a verdadeira incidência que os serviços de segurança privada podem ter na sociedade, quer no plano financeiro, emocional ou de segurança.

Mas é possível termos uma ideia perguntando às pessoas o que pensam, o que sentem emocionalmente ou o que financeiramente lhes custa quando tiverem sido vítimas de um crime ou de uma ocorrência que podia ter sido evitado se um serviço de segurança tivesse estado assegurado.

Evolução cultural

O modo como o dinheiro dos contribuintes é despendido pelos governos e os organismos do Estado é constantemente avaliado e analisado.

Este exame obriga as instituições governamentais a prestar uma atenção especial ao papel do Estado, ao grau da respectiva implicação e ao nível das despesas em todas as áreas.

Profissionalismo, qualidade e formação, associados aos importantes progressos tecnológicos, fazem deste sector uma alternativa eficaz e rentável ao serviço directo do público.

Por outro lado, este sector pode melhorar ainda mais a qualidade dos serviços prestados pelas instituições governamentais.

História dos serviços de guarda e vigilância

Sectores :

Serviços de guarda e vigilância
Tecnologia
Material de segurança
Gestão dos eventos
Especialidade sectorial

Os sectores são em seguida distribuídos por três categorias : Categoria primária
Categoria secundária
Especialidade sectorial

Cada categoria reúne em seguida os serviços ou instalações correspondente(s).

As categorias primárias de cada sector, que são relativamente evidentes, são as seguintes :

Categoria primária do sector dos serviços de guarda e vigilância :

Agentes de segurança na indústria
Agentes de segurança no comércio a retalho
Patrulhas móveis
Guarda / Intervenções de emergência
Transportadores de fundos e objectos preciosos

Neste sector, a categoria secundária poderia consistir na colocação à disposição de cães de guarda com a categoria de especialidade, incluindo os serviços de segurança associados e a concepção de salas de comando .

Categoria primária do sector tecnológico :

Sistemas de alarmes em caso de detecção de intrusão
Televisão em circuito fechado
Controlo dos acessos
Iluminação de segurança
Instalação de Sistemas de detecção de incêndios
Sistema de segurança e socorro

Neste sector, a categoria secundária podia consistir na activação de alarmes de veículos e a instalação de vedações electrificadas com a categoria de especialidade, incluindo serviços como o controlo dos veículos e a vigilância de sistemas.

Categoria primária do sector do material de segurança :

Aloquetes e Sistemas de travamento
Vedações e portas
Vidro, plástico e estratificado para a segurança
Barreira de controlo dos transeuntes ou veículos

Este sector também cobre os segmentos do arame farpado e fita farpada, batentes, grades, cofres-fortes, etc.

A categoria secundária neste sector podia consistir no fornecimento de sinais e painéis de aviso assim como juntas e etiquetas de segurança.

A categoria de especialidade do material podia por si consistir na venda e instalação de cofres-fortes ou câmaras de segurança, assim como sistemas de marcação de segurança para os objectos preciosos.

Categoria primária do sector de gestão dos eventos :

Pessoal de segurança nas portas
Manifestações desportivas e eventos ao ar livre
Controlo dos transeuntes

A categoria primária neste sector abrangerá os ambientes de espectáculos e lazer. As categorias secundárias e de especialidade consistirão na segurança pessoal.

Sector de especialidade sectorial :

Este sector abrange todos os serviços que obviamente não são abrangidos pelas quatro primeiras categorias e exigem um alto nível de especialização que não esteja directamente ligado às categorias principais. Está distribuído apenas por duas categorias, a primária e secundária.

Por outro lado, é conveniente integrar neste sector todos os serviços com ligações a todos os sectores em geral, como as actividades de aconselhamento em segurança, por exemplo.

Categoria primária do sector de especialidade sectorial :

- Sistemas anti-incêndio
- Fornecimento e manutenção de extintores
- Consultores em questões de segurança
- Investigadores provados
- Segurança discreta
- Segurança informática

Categoria secundária do sector de especialidade :

- Sistemas de cartões de identificação
- Fornecedores de material de segurança
- Fornecedores de material
- Fornecedores de uniformes

O fornecimento de material constitui uma ampla área, que consiste no fornecimento ao sector tecnológico do material de alarme ou de televigilância e fornecer a todos os sectores cartões de identificação, uniformes e acessórios ou material.

O sector em números

País	Número de empresas	Volume de Negócio em milhões de Euros	Número de assalariados
<i>Áustria</i>	70	130	6 000
<i>Bélgica</i>	104	250	8 500
<i>Dinamarca</i>	300	?	3 000
<i>Finlândia</i>	200	?	4 000
<i>França</i>	1600	1356	73 000
<i>Alemanha</i>	2000	2340	120 000
<i>Grécia</i>	400	?	5 000
<i>Irlanda</i>	550	150	9 000
<i>Itália</i>	720	1100	45 000
<i>Luxemburgo</i>	12	?	1 200
<i>Países-Baixos</i>	950	492	19 000
<i>Portugal</i>	157	?	15 000
<i>Espanha</i>	900	992	68 000
<i>Suécia</i>	290	405	16 000
<i>Reino Unido</i>	1500	1300	12 5000
Total U.E. 15	9753	8575	517 700

1.3 Parceiros sociais

Órgãos representativos

A indicar a nível nacional

Em relação ao que diz respeito ao sector europeu de segurança, os parceiros sociais europeus em questão são a CoESS e a UNI-Europa.

A CoESS é o organismo representativo das entidades empregadoras, enquanto que a UNI-Europa representa os interesses dos assalariados europeus.

Estes dois organismos encetaram um diálogo social europeu sob a égide da Direcção Geral do « Emprego e Assuntos Sociais » da Comissão Europeia. Este manual é o resultado do processo de consulta levado a cabo no âmbito deste parceria social.

1.4 Regulamentações e normas

A indicar a nível nacional

1.5 Legislação do sector

A indicar a nível nacional

1.6 Termos e definições

Este manual de formação faz parte de uma vasta iniciativa europeia conduzida pelos parceiros sociais, a fim de oferecer oportunidades profissionais aos assalariados do sector da segurança privada. O ponto de partida é um programa de formação de base que cobre vários temas, entre os quais a protecção anti-incêndio, higiene & segurança, Serviço ao Cliente e comunicações.

Existem várias maneiras de definir a segurança, conforme o contexto em que a descrição é aplicada. No quadro do presente documento, o contexto da segurança é o do « sector da segurança privada », por oposição a uma segurança assegurada pelas forças da polícia ou por outros poderes públicos. Portanto, neste contexto, a definição mais abrangente ou a mais frequente incluiria os seguintes elementos :

Definição de segurança

« A segurança é a salvaguarda da vida e a protecção da propriedade, sob todas as formas, frente aos acidentes, roubos, agressões, fraudes, incêndios, explosões, danos ou perdas e que cobre todos os aspectos da prevenção dos danos ».

Definição do Agente de segurança

Um Agente de segurança é definido da seguinte maneira :

Qualquer pessoa remunerada para executar uma ou várias das seguintes funções :

Prevenção ou detecção de intrusão, entrada ou actividade não autorizada, acto de vandalismo ou violação da propriedade privada.

Prevenção ou detecção de roubo, prejuízo, fraude, desvio ou recepção de objecto, dinheiro, títulos, valores, documentos ou documentos jurídicos.

Protecção de pessoas contra agressões corporais.

Respeito e aplicação das regras, regulamentações, políticas, medidas e práticas estabelecidas para a luta contra o crime.

Descrição e detenção dos delinquentes.

Termos de segurança

O sector da segurança não é diferente dos outros sectores, e possui a sua terminologia própria ou descrições específicas para designar os serviços e funções.

Embora o sector cubra uma vasta gama de serviços, neste documento só nos debruçaremos sobre as áreas principais ou termos, que para isso, subdividimos noutras áreas ou termos.

Por exemplo, um vigia estático pode estar de guarda num prédio, um estaleiro, um estacionamento, etc. mantendo-se sempre na área da definição determinada.

Vigia estática :

Agente de segurança afecto a uma localização fixa.

Patrulha móvel :

Execução de inspecções de segurança no local, a intervalos previamente estabelecidos ou aleatórios, por um agente de segurança que dispõe de um veículo de patrulha móvel para se deslocar no local.

Guarda de chaves :

Serviço através do qual a empresa de segurança se compromete a guardar as chaves / códigos de acesso ao local ou ao material de um Cliente e a intervir em caso de urgência ou conforme o Cliente o pretenda.

Segurança contratual :

Empresa que assegura serviços contratuais de guarda e de vigilância para determinados locais, bens e pessoas.

Segurança interna :

Pessoal de segurança não profissional ou interno, contratado directamente pela empresa para executar funções de segurança.

Segurança em lojas :

Uma loja é qualquer ponto de venda no qual o público pode adquirir mercadorias e que por isso pressupõe consideráveis riscos no local para as pessoas e bens.

O Agente de segurança numa loja é portanto um agente de segurança cujo local de trabalho é, por exemplo, numa grande superfície, quer directamente como interno, quer por intermédio de uma empresa de segurança especializada. Embora a definição seja a mesma, este ambiente não inclui os locais de lazer, como as discotecas nocturnas ou os restaurantes, que exigem segurança de porta, explicada mais adiante.

Sala de comando :

Local a partir do qual o conjunto das actividades, informações, estatutos e ligações dos agentes e dos locais é supervisionado, registado e analisado.

Este local estratégico também é denominado « centro de operações ».

Pessoal de segurança de porta :

O pessoal de segurança de base é composto por agentes de segurança que trabalham exclusivamente em ambientes de discotecas nocturnas, pubs e cafés, restaurantes e outros locais de lazer.

As principais funções da segurança de porta abrangem a vigilância e controlo de acesso ao local, assim como a vigilância, supervisão ou controlo dos Clientes presentes no local.



Unidade 2

0 Agente de segurança

- 2.0** Objectivos estabelecidos
- 2.1** Perfil do Agente de segurança
- 2.2** Critérios de qualificação
- 2.3** Funções comuns
- 2.4** Competências benéficas

2.0 Objectivos

2.1 Perfil do Agente de segurança

O objectivo é especificar o perfil do Agente de segurança empregue na guarda e vigilância.

2.2 Critérios de qualificação

(Não genérico)

O objectivo é especificar os critérios de qualificação dos Agentes de segurança.

2.3 Funções correntes

O objectivo é fazer uma lista das funções comuns dos Agentes de segurança.

2.4 Competências benéficas

O objectivo é fazer uma lista das competências benéficas para o Agente de segurança em missão.

2.1 Perfil do Agente de segurança

O Agente de segurança empregue na guarda e vigilância, tem como missão instalar os Sistemas de segurança e de protecção electrónicos, verificar o seu estado e assinalar os respectivos maus funcionamentos e falhas.

O Agente de segurança procura indícios da presença de incêndio, acciona o alarme em caso de detecção de incêndio, determina a causa do mesmo, selecciona a maneira de extinguir o incêndio (em função das características do mesmo) e tenta apagá-lo.

Mantém os mirones a distância de segurança e regista todos os dados das vítimas e das testemunhas.

Estabelece os contactos com os Clientes, informando os membros e os responsáveis do pessoal.

Por outro lado, desactiva o sistema seguindo o procedimento estabelecido.

Verifica as saídas de emergência e certifica-se que nenhum obstáculo esteja a impedir as vias e as saídas de emergência .

O Agente de segurança activa o sistema de alarme seguindo o procedimento estabelecido, presta os primeiros socorros em caso de urgência e assinala as insuficiências detectadas relativamente à higiene e segurança .

Controla a emissão dos livre-trânsito, assinala os erros de emissão e restituição de chaves e cartões-chave e regista/ assinala as irregularidades na emissão e restituição de chaves.

Certifica-se da limpeza e arranjo do local, discute instruções de missão com os colegas e informa os especialistas da área sobre a situação.

Rectifica, nos limites das suas responsabilidade, as insuficiências detectadas relativamente à higiene e segurança, assinala as pessoas que não respeitam as regulamentações em matéria de higiene e segurança e assinala as insuficiências relativamente à higiene e segurança.

O Agente de segurança efectua operações de salvamento, garante o bom estado do material de segurança seguindo as instruções que lhe são fornecidas e protege os indícios susceptíveis de provarem a causa de um acidente.

2.2 Critérios de qualificação

A indicar a nível nacional

2.3 Funções comuns

As funções exactas executadas pelos agentes de segurança podem variar em função das respectivas missões; a lista que se segue recenseia as funções mais vulgares. A Unidade 4, que se segue, explica os procedimentos que permitem executar estas funções.

Funções :

- Execução de patrulhas para segurança e incêndios
- Segurança de porta e controlo dos acessos
- Permanência em sala de comando
- Manutenção dos locais com fins de segurança e protecção anti-incêndio
- Intervenções em caso de emergência
- Registo e difusão dos procedimentos

2.4 Competências benéficas

As competências mais benéficas para o agente de segurança dependem das respectivas funções e das suas responsabilidades no local. A lista que se segue apresenta as competências mais importantes e explica as aplicações práticas que poderão dar vantagem ao agente, mas também à entidade empregadora e ao Cliente.

Comunicação verbal :

Utilização do telefone e dos postos emissores-receptores
Relações com a direcção, o público ou os Clientes
Resolução de conflitos
Difusão oral de informações

Comunicação não verbal :

Utilização do material informático e dos aparelhos de comunicação
Resolução de conflitos
Redacção de relatórios

Relações interpessoais :

Trabalho de equipa
Respeitar as instruções

As outras unidades apresentarão informações mais alargadas quanto às competências já enumeradas e além disso definirão o desenrolar prático e de demonstração das competências adquiridas.



3

Unidade 3

Material de segurança

- 3.0** Objectivos estabelecidos
- 3.1** Material pessoal
- 3.2** Material de função
- 3.3** Documentação in situ
- 3.4** Sistemas electrónicos

3.0 Objectivos

3.1 Material pessoal

O objectivo é fazer a listagem de todos os elementos do material pessoal necessário ao Agente de segurança em missão.

3.2 Material de função

O objectivo é fazer a listagem de todos os elementos do material de função necessário ao Agente de segurança.

3.3 Documentação in situ

O objectivo é fazer a listagem do conjunto da documentação necessária in situ.

3.4 Sistemas electrónicos

O objectivo é fazer a identificação dos principais componentes dos Sistemas electrónicos de segurança.

3.1 Material pessoal

Para o correcto exercício das respectivas funções, o Agente de segurança deverá poder dispor dos seguintes elementos:

Bloco de notas e esferográfica : o Agente de segurança deverá poder anotar no momento todas as informações relativas a uma ocorrência, a fim de não correr o risco de algum esquecimento.

Lanterna de bolso : para utilizar durante o patrulhamento em locais escuros, zonas mal iluminadas ou em caso de avaria eléctrica ; estar prevenido com pilhas e lâmpadas de substituição em quantidade suficiente.

Postos emissores-receptores : com os respectivos carregadores, para efectuar ligação com os agentes de segurança em patrulha ou reservados aos assalariados autorizados, que os utilizarão em caso de urgência.

Botão de alarme : essencial para o agente de segurança, este dispositivo permite pedir uma intervenção urgente ou, simplesmente, pedir ajuda em caso de ameaça à segurança.

Fatos de protecção : o Agente de segurança deve usar vestuário impermeável, botas de borracha e um capacete de segurança para se proteger das intempéries ; o tipo do vestuário de protecção pode variar em função das especificidades do local.

Vestuário de trabalho : uniforme regulamentar dos agentes de segurança imposto pela empresa.

3.2 Material da função

Também é aconselhável fornecer ao Agente de segurança o material e o uniforme de que tenha necessidade no quadro do exercício das respectivas funções, assim como outros elementos necessários à aplicação de qualquer programa de socorro. Este material deve incluir os seguintes elementos (conforme o local) :

Secretária : ou qualquer outra superfície de apoio onde o agente de segurança possa redigir os relatórios e assegurar a administração normal da cabina de segurança.

Cadeira : para o Agente de segurança e para outra pessoa como, por exemplo, um ferido a quem tenham de ser prestados os primeiros socorros.

Armários : para arrumar trabalhos, documentos e material diverso.

Relógio de parede : para ver a hora a que ocorreu qualquer evento ou ocorrência .

Cesto de papéis : para manter o local limpo e em ordem.

Reserva de esferográficas : para que o Agente de segurança tenha sempre com que escrever .

Telefone : que permita receber e efectuar chamadas, para que se for necessário possa contactar os serviços de socorro.

Telefone de socorro : para receber comunicações em situações de emergência.

Armário / Chaveiro : de dimensões suficientes para nele arrumar todas as chaves do Serviço de segurança.

Material informático : hoje em dia, computador e respectivos periféricos são parte integrante da segurança e facilitam as funções do agente de segurança, colocando quase instantaneamente todo o tipo de informações à sua disposição.

Extintores : componentes essenciais das zonas de segurança, os extintores não só permitem extinguir os incêndios que se declaram na zona, como também servem para outras situações de emergência ; caso não esteja previsto nenhum extintor de pó polivalente, então os extintores de água e pó seco clássicos deverão ser disponibilizados.

Avisos « Proibido estacionar » : para a organização do trânsito no local, com postes e correntes de plástico para indicar e delimitar as zonas onde é proibido estacionar.

Avisos de alarme : uma vez que quase sempre estão situados na cabina de segurança, deverão ser fornecidas instruções exactas para explicar o procedimento a seguir em caso de disparo do alarme.

Cadeados de substituição : um conjunto completo, com as correntes, deve estar sempre disponível na cabina de segurança para o caso de ser necessário firmar uma porta danificada em consequência de um acidente ou tentativa de arrombamento.

Martelo e pregos : para efectuar reparações provisórias.

Corda : para manter e estabilizar uma pilha de objectos que tenha sido deslocada por qualquer razão.

Indicador luminoso : para avisar os condutores da presença de um perigo iminente no local ; como se trata de uma unidade móvel, prever lâmpadas e pilhas de substituição ou um carregador.

Iluminação de socorro : muito importante na cabina de segurança, o sistema de iluminação de socorro garante a transição em caso de avaria do alimentador do sector.

Iluminação de evacuação de socorro : para utilização nocturna no local de um acidente ou para efectuar reparações urgentes num local escuro ou mal iluminado.

Detectores de fumo : de agora em diante, farão parte integrante do material anti-incêndio e são úteis tanto na cabina de segurança como em todos os outros locais.

Material de primeiros socorros : reservado ao agente de segurança apto a dispensar os primeiros socorros e a prestar assistência ; o material deverá ser controlado regularmente para verificar que todos os componentes estão em boas condições e em quantidade suficiente.

Água potável e casas de banho : estas instalações devem, preferencialmente, estar situadas na cabina de segurança para evitar que o agente de segurança tenha de organizar uma substituição durante a sua ausência.

Instalações de cozinha : a cabina de segurança deve estar equipada por exemplo, com um fervedor eléctrico, uma máquina de fazer café/chá, um disco eléctrico ou um forno de microondas ; se possível, prever também, um pequeno frigorífico para conservar os alimentos frescos.

Cacifos : para arrumar o vestuário dos Agentes de segurança.

3.3 Documentação in situ

O tipo de documentos, dossiers, registos, etc. variará em função da dimensão da empresa, do tipo de actividade e da intensidade da ameaça contra a qual pretendemos proteger-nos.

Os registos e dossiers necessários dependerão também do tipo de operações efectuadas no local. A área de aplicação de todos estes documentos pode ser muito ampla. Isto é, a documentação deverá estar arrumada na cabina de segurança.

Devido à evolução tecnológica é possível registar e conservar cada vez mais informações num computador, tanta e tão eficientemente que não há qualquer dúvida que num futuro próximo, a informática passará a ser uma norma geral, mais do que uma excepção.

Em várias situações comuns é possível utilizar um único registo de ocorrências para nele introduzir a maioria dos incidentes ocorridos no local.

O princípio que consiste em agrupar todos os relatórios num único registo principal, não apresenta qualquer problema, na medida em que as informações estão cuidadosamente arrumadas de modo a poderem ser facilmente encontradas e compreendidas. Embora aparentemente aborrecido, a utilização de um registo diferente para cada função é muito vantajosa e eficaz nas situações em que o departamento de segurança é especialmente vasto ou activo.

Em algumas ocasiões, as especificidades de um local determinam o recurso a um sistema especial de arquivo ou de sinalização de determinadas ocorrências.

Sendo quase a única excepção, a documentação reunida em seguida deveria ser suficiente para abranger as condições normais de segurança.

Instruções de missão

Explicam o que o agente de segurança deverá fazer durante a respectiva missão, entre as quais se destaca: destino, modos de intervenção conforme as situações, trajectos e horários a respeitar, linhas de comunicação, o conjunto dos pormenores da missão, instruções exactas relativamente às responsabilidades, os horários de trabalho e procedimentos de transmissão de poderes. As instruções de missão abrangem as funções e responsabilidades do pessoal de segurança, tal como foram acordadas com a direcção e incluem além disso os seguintes elementos :

Regulamento interno : estabelece entre outras as condições normais de trabalho, assim como todos os procedimentos inerentes.

Planos de emergência : estabelecem e impõem as medidas a tomar em caso de ocorrência grave, incêndio, catástrofe, alerta de bomba, evacuação do edifício, assalto à mão armada ou qualquer outra ameaça grave à função.

Cópias das instruções de evacuação estabelecem as medidas a implementar em caso de evacuação e indicam a localização dos pontos de reunião, o nome e localização dos guarda-fogo, dos membros da equipa de emergência e a lista das outras pessoas afectadas pelo incidente.

Identidade, coordenadas, etc. dos membros do pessoal estratégico : em caso de incidente de operação ou ocorrência de maior vulto, lista das pessoas a contactar e a informar quanto à natureza e extensão da dita ocorrência. No caso de uma ocorrência desse tipo, estas pessoas podem aconselhar o agente de segurança quanto às medidas a implementar ou preferirem tratar pessoalmente do incidente. É essencial que estejam especificados o número de telefone pessoal, número de telefone móvel e qualquer outro número através do qual estas pessoas possam ser contactadas em caso de emergência.

Fichas toxicológicas : indicam as substâncias tóxicas e perigosas que são utilizadas. Estes documentos fornecem informações quanto aos riscos de incêndio e riscos pessoais ligados a estas substâncias. Também especificam o tipo de precauções a tomar no caso de estes riscos se declararem. Finalmente, explicam as medidas a implementar no caso de contaminação por uma substância.

Estas informações devem ser levadas ao conhecimento dos membros dos serviços de socorro, para o caso de serem chamados ao local. Uma ficha toxicológica deverá estar disponível relativamente a todos os produtos químicos e deverá também ser fornecida a pedido pelo fabricante.

Licença de trabalho a quente permite aos assalariados ou aos subcontratados, executar operações que gerem calor, como por exemplo operações de soldagem.

Organigrama interno : permite ao agente de segurança saber quem é quem na organização. Apresenta também a planta do local, de modo a que as patrulhas possam vigiar os escritórios, se for caso disso. Uma lista telefónica interna também deverá estar prevista .

Avisos de segurança da empresa : asseguram uma boa informação do pessoal de segurança quanto ao conjunto dos riscos em matéria de higiene, segurança e bem-estar e nos planos de gestão destes riscos. Os avisos de segurança também abrangem os subcontratados e outras pessoas que trabalhem no local, uma vez que lhes explicam os riscos e os procedimentos para resolução dos riscos.

Juntamente com as instruções de missão, aconselhamos que seja enviado um plano do local indicando a localização das bocas de incêndio, pontos de incêndio, saídas de socorro, pontos de reunião, zonas de armazenagem das substâncias inflamáveis ou tóxicas, dos circuitos de alimentação de electricidade e gás, assim como um plano geral de todas as edificações do local.

Outros registos

Registo dos relatórios diários / relatórios de ocorrências / relatórios individuais: faz a listagem dos acontecimentos diários, entradas e saídas de pessoas, controlo de trânsito, entregas e recolhas, assim como qualquer ocorrência constatada.

Ficheiro de instruções temporárias : trata das alterações regulares ou actualização das instruções.

Regista mensagens telefónicas : para registar com exactidão todas as mensagens e informações recebidas e que tenham interesse para o departamento de segurança e a empresa em geral.

Registo das revistas : para nele anotar a hora e data, assim como o nome da pessoa revista, endereço da residência ou profissional. Se for caso disso, os resultados da revista e todo o tipo de informações úteis quanto ao resultado da mesma, assinatura da pessoa revista e assinatura do investigador. Caso a pessoa recuse assinar o registo, esse facto deverá ser mencionado. O processo de revista aplica-se também à revista de sacos ou veículos.

Registo das chaves : permite registar e gerir todas as chaves sob guarda do departamento de segurança. Este registo menciona a entrega e restituição das chaves do pessoal, assim como a hora e data da respectiva emissão, a assinatura da pessoa que recebe as chaves, as iniciais do agente de segurança que as entrega, a hora e data da respectiva restituição e as iniciais do agente de segurança que as recebe. Qualquer negligência do departamento de segurança na gestão das chaves sob a sua guarda, corre o risco de comprometer seriamente a segurança do local.

Registo dos visitantes : para controlar as entradas e saídas dos não assalariados no local. Registar a razão da visita e o nome da pessoa que vêm visitar, a fim de puderem ser sempre vigiados e tomados em conta em caso de situação de emergência no local. Este registo poderá também, incluir a assinatura dos visitantes.

Registo dos veículos : regista todos os veículos presentes no local, de modo a que os proprietários possam ser rapidamente contactados em caso de necessidade, por exemplo se o veículo estiver a causar obstrução.

Registo dos objectos perdidos / encontrados : inclui todos os dados relativos aos objectos perdidos ou encontrados no local.

Registo dos exercícios de alarme : regista todos os incidentes que tenham dado origem a exercícios de alarme no local. Todos os dados relativos aos exercícios devem ser indicados, nomeadamente as razões, hora e data da respectiva execução, nome da pessoa responsável e respectivos resultados, incluindo eventuais problemas detectados.

Registo dos livre-trânsito do pessoal : utilizado em muitos locais para registar os assalariados que abandonam o respectivo local de trabalho fora dos horários normais.

Este registo autoriza a pessoa a abandonar o local por razões pessoais - ex. : regressar a casa em caso de doença, receber tratamento no hospital.

O livre-trânsito deve ser assinado por um responsável e deve especificar o nome do assalariado, a identificação do local, hora de emissão e, se for caso disso, a hora de regresso prevista pelo assalariado.

Registo dos empréstimos de material :

utilizado assim que a empresa aceita emprestar ferramentas e material.

O tipo dos objectos deve ser sempre especificada na altura do empréstimo e da restituição. Além disso, estes objectos deverão ser mostrados ao agente de segurança à saída assim como na devolução.

Os objectos devem ser acompanhados de um livre-trânsito para poderem sair do local, e a pessoa que autoriza o empréstimo deve especificar exactamente a natureza dos bens emprestados e deve assinar o livre trânsito.

Registo do livre-trânsito de objectos :

para ser utilizado quando assalariados compram bens à empresa ou estes lhes tenham sido atribuídos.

Este livre-trânsito autoriza o assalariado a retirar o bem do local. Deverá apresentar a assinatura da pessoa que emite a autorização, assim como o tipo de bem adquirido ou oferecido.

Num departamento de segurança especialmente vasto ou com muita actividade, poderá ter interesse utilizar impressos para as situações repetitivas e regulares relativamente a visitantes, veículos, subcontratados ou ocorrências menores frequentes.

3.4 Sistemas electrónicos

A gama de sistemas de segurança electrónica abordada neste manual, abrange cinco grandes categorias :

- Sistemas de detecção de intrusão
- Sistemas de televisão em circuito fechado
- Sistemas de controlo de acesso
- Iluminação
- Sistemas de detecção de incêndios

Cada uma destas categorias apresenta os seguintes componentes e vantagens :

Sistemas de detecção de intrusão

Os principais componentes de um sistema de detecção de intrusão são os seguintes :

- Unidade de comando (painel de comando, teclado remoto)
- Dispositivos de detecção (calor, movimentos, etc.)
- Sinalizadores sonoros no local (sirene, campainha)
- Tele-sinalização (telecomunicador numérico, rádio)

A unidade de comando de um sistema de detecção de intrusão consiste num painel de comando, accionado através de um teclado numérico, e activa ou desactiva o sistema.

Para activar ou desactivar o sistema, o utilizador deve inserir uma série de algarismos determinados, por uma ordem determinada (ex. : 1,2,3,4) : trata-se do código do utilizador ou código definido.

Então, o sistema indica de modo sonoro ou visual que o código foi aceite e que o sistema está activado ou desactivado.

Os sistemas podem ser activados ou desactivados a partir do painel de comando principal ou a partir de teclados remotos instalados à distância na unidade principal.

Grças a estes teclados remotos, o sistema pode ser activado por exemplo, a partir da porta de entrada ou quarto de uma casa. Além destas funções principais de ligar/desligar, o sistema pode ser parcialmente activado ou desactivado, conforme o utilizador pretender.

Os sistemas de detecção de intrusão permitem detectar intrusões não autorizadas numa zona protegida.

Assim que detecta uma intrusão, o sistema assinala localmente esta intrusão emitindo um sinal sonoro. Ao mesmo tempo, dispara o alarme à distância através de um comunicador, que transmite a informação por linha telefónica ou por ligação com os serviços de segurança, dos responsáveis ou da polícia.

As vantagens são, entre outras, as seguintes :

As zonas protegidas não necessitam de registar a presença de efectivos humanos.

O sistema oferece uma protecção contra o arrombamento de portas/janelas ou um alarme.

A protecção da área está assegurada pela presença de detectores próprios para domicílios particulares, fábricas e escritórios.

O sistema pode assegurar uma protecção eficaz graças a dispositivos de detecção, tanto interiores como exteriores.

Os detectores de intrusão são medidas de segurança de custo fixo.

Sistemas de televisão em circuito fechado

Os principais componentes de um sistema de televisão em circuito fechado são os seguintes :

Câmara	Monitor
Gravador de vídeo	Cabo

Os sistemas de televisão em circuito fechado utilizam câmaras, gravadores de vídeo e monitores para efectuar a vigilância de uma zona protegida. As vantagens destes sistemas são entre outras, as seguintes :

Acima do pessoal de segurança, permitem vigiar grandes áreas, como construções de vários andares ou centros comerciais, através de uma mão-de-obra reduzida.

Podem ser comandados do próprio local ou à distância.

Quando são comandados no local, permitem ao pessoal de segurança tomar medidas imediatas, assim que uma ocorrência é descoberta.

Nas zonas de alto risco, estes sistemas reforçam a segurança das patrulhas, que podem ser vigiadas pelos colegas no posto.

Podem ser utilizadas como meios de observação autónomos ou independentes através da filmagem das zonas de alto risco (ex. : pontos de acesso).

As actividades na zona protegida podem ser gravadas, a fim de serem visualizadas e verificadas posteriormente .

Os sistemas de televisão em circuito fechado asseguram uma segurança permanente, por um custo fixo.

Sistemas de controlo de acesso

Os principais componentes de um sistema de controlo de acesso são os seguintes :

Testemunho de autenticação (cartão, código de identificação ou identificador biométrico)

Portas de entrada (leitor de cartões, teclado, aloquetes com código)

Elemento de decisão (processador, computador, unidade de comando de portas)

Portas de saída (alimentação do sistema de fecho, sinal dirigido ao sistema de alarme, câmaras, barreiras ou outros dispositivos).

Do ponto de vista mecânico, é conveniente que seja instalado um sistema de fecho eléctrico e um fecha-portas automático. Sempre que um testemunho de autenticação é apresentado a uma entrada, o elemento de decisão determina, com base nas informações pré-programadas, se o acesso a esse testemunho de autenticação está autorizado ou não nessa hora específica. Caso o acesso deva ser concedido, então é enviado um sinal via uma porta de saída a fim de abrir a porta e o evento é registado na memória do sistema, para referência.

O controlo dos acessos é o aspecto mais importante da segurança. Os sistemas electrónicos de controlo de acesso exigem a aplicação de um modo de identificação eficaz, como a verificação de um cartão ou de um número através de um leitor, antes de autorizar o acesso a uma zona protegida. As vantagens destes sistemas são, entre outros, os seguintes :

Os sistemas de controlo de acesso podem ser instalados em coordenação com os dispositivos electrónicos de fecho de portas e deste modo, impedir o acesso a pessoas não autorizadas.

Os sistemas podem guardar em memória todos os dados relativos às pessoas que gozem de um acesso autorizado e, assim, é possível manter o registo de todas as pessoas que entram ou saem de uma zona protegida.

Podem ser utilizados em conjunto com um sistema de televisão em circuito fechado, de modo a poder controlar ou gravar visualmente as entradas e saídas no local.

Também podem estar ligados a um sistema de detecção de intrusão, de modo a fazer disparar um alarme no caso de acesso ou tentativa de acesso não autorizado.

O acesso pode ser restringido a determinadas zonas específicas, conforme as grelhas horárias preestabelecidas; do mesmo modo, podem ser impostas certas condições ao acesso.

Os pontos de acesso podem ser vigiados centralmente a partir de um computador, e não localmente à porta por um agente de segurança.

Muitas vezes, o agente de segurança permite otimizar as vantagens destes sistemas electrónicos. Na verdade, a partir de um local centralizado e seguro, pode vigiar ou supervisionar o material de controlo de todos os pontos de acesso ao local.

Iluminação de segurança :

Os principais componentes de iluminação são os seguintes :

Fonte de alimentação : Normalmente, trata-se da alimentação do sector.

Cablagem : Adaptada à carga eléctrica prevista e ao ambiente.

Instalação : Pode ser instalada numa construção ou num posto independente.

Comutação : Comutador de parede, temporizador, captor fotoeléctrico ou detector de movimentos.

Objectiva da câmara : Vidro/lente de luz difusa ou focagem. A objectiva ou a lente pode ser endurecida ou coberta com uma malha ou protecção plástica conforme a exposição aos riscos.

Base de iluminação : Lâmpada ou tubo de tungsténio, halogéneo, fluorescente, mercúrio ou vapor. Quanto maior for a potência eléctrica da base de iluminação, mais forte é a luz - por exemplo, uma luz de 400 W é mais intensa do que uma luz de 200 W.

Protecções : Para abrigar e proteger as bases de iluminação, as envolventes e os reflectores.

Vantagens da iluminação de segurança :

Em seguida estão explicadas quatro vantagens da iluminação de segurança :

Serve de meio de dissuasão contra os intrusos : A iluminação pode revelar-se como um agente dissuasor eficaz, nomeadamente num ambiente de uma rua com muito movimento em que a atenção dos transeuntes pode ser desviada para locais com boa iluminação.

Ajuda à detecção dos intrusos : Em todos os ambientes sujeitos a movimentos de pessoas ou a circulação, a instalação de uma iluminação adequada, melhora a eficácia de observação e a detecção das intrusões.

Melhora a segurança e o conforto dos agentes em patrulha : Em matéria de segurança, uma grande parte dos problemas e incidentes acontecem durante a noite, após o horário de trabalho, quando os riscos de detecção são diminutos devido à obscuridade. A correcta utilização da iluminação de segurança pode facilitar o trabalho do agente em patrulha quando procede à inspecção de um local e, graças à melhor visibilidade assim assegurada, melhora a sua segurança em relação a obstáculos, evitando que possa escorregar, tropeçar ou cair .

Completa os sistemas de televisão em circuito fechado : Para obtenção de uma qualidade óptima das imagens vídeo, os sistemas de televisão em circuito fechado exigem um mínimo de luz artificial, quando a iluminação natural ou por infravermelhos não é suficiente .

Sistemas de detecção de incêndio

Os componentes de um sistema de detecção de incêndio são os seguintes :

- Unidade de comando
- Detectores de fumo, de calor, etc.
- Sirenes de aviso
- Material de telesinalização direccionados para o controlo/corpo de bombeiros sapadores.
- Cablagem adaptada ao ambiente e aos riscos

Estes sistemas dão o alerta assim que detectam uma fonte de calor ou de fumo. Entre outras, apresentam as seguintes vantagens :

- Protecção permanente, 24 sobre 24 horas ;
- Segurança permanente, por um custo fixo ;
- Vários dispositivos de detecção possíveis, adaptados às condições.



4

Unidade 4

Procedimentos práticos de segurança

- 4.0** Objectivos estipulados
- 4.1** Patrulhas de segurança
- 4.2** Patrulhas de segurança
- 4.3** Patrulhas de incêndio
- 4.4** Funções de porta
- 4.5** Funções em sala de comando
- 4.6** Capacidades de observação

4.0 Objectivos

4.1 Patrulhas de segurança

O objectivo é resumir os objectivos das patrulhas de segurança nos locais.

4.2 Patrulhas de segurança

O objectivo é resumir os objectivos das patrulhas de segurança nos locais.

4.3 Patrulhas anti-incêndio

O objectivo é resumir os objectivos das patrulhas anti-incêndio nos locais

4.4 Funções de porta

O objectivo é fazer uma listagem das funções de porta nos locais.

4.5 Funções em sala de comando

O objectivo é fazer uma listagem das funções necessárias na sala de comando.

4.6 Capacidades de observação

O objectivo é aplicar as capacidades de observação nos locais.

Manutenção do local para fins de segurança

No interesse da segurança, é essencial que os locais estejam correctamente mantidos. Para isso, os agentes de segurança devem vigiar as seguintes condições :

- Nunca colocar mercadorias próximo de paredes, barreiras e construções.
- Certificar-se que todos os veículos estão estacionados nas zonas reservadas para o efeito.
- Verificar que todas as zonas descobertas não estejam ocupadas com mercadorias .
- Certificar-se que nenhuma árvore esteja sobre a vedação do recinto ou as edificações.
- Certificar-se que nenhum veículo, camião ou reboque esteja estacionado próximo da vedação do recinto.
- Informar todos os elementos do pessoal e dos serviços de segurança das consequências possíveis dos seus actos.
- Vigiar que a relva seja regularmente cortada , assim como os arbustos, de modo a garantir que haja sempre boa visibilidade.
- Regularmente, mandar limpar e manter os edifícios, vedação e cercanias.

Procedimentos das patrulhas de segurança

Patrulhar o local é uma das funções mas importantes do agente de segurança.

A patrulha de segurança é composta por dois grupos principais :

Patrulha móvel

Patrulha estática com missão

Patrulha móvel

A actividade da patrulha móvel é desempenhada na propriedade de um Cliente com intervalos regulares.

A patrulha pode incluir um controlo do recinto ou exigir uma inspecção interna completa.

A quantidade de visitas por posto ou por equipa deverá ser acordado com o Cliente e, se for caso disso, pode ser provado pela aplicação de processos de sinalização ou de marcação de horas.

Patrulha estática com missão

As patrulhas num local estático são em geral efectuadas de modo constante, tanto interna como externamente.

Vigilância, curiosidade e minúcia são algumas das principais qualidades que um agente de segurança deve ter para ser eficaz.

O agente de segurança em patrulha, é um dos elementos mais importantes de todo o sistema de segurança.

É com ele que o público contacta e que em último recurso pode intervir em caso de emergência e empreender iniciativas.

Pela sua presença, o agente de segurança é suposto ser um elemento disuasor.

Objectivos das patrulhas

Os objectivos das patrulhas no local são os seguintes :

- Evitar e detectar os incêndios.
- Evitar e detectar inundações, fraudes e roubos.
- Evitar e detectar danos materiais nos bens da empresa, o desperdício dos recursos e outros sinistros.
- Verificar que as regulamentações da empresa são cumpridas.
- Evitar e detectar as agressões aos interesses da empresa.
- Evitar os acidentes.
- Evitar todo o tipo de prejuízos.
- Registar e assinalar qualquer detecção de maneira oportuna e apropriada.

Ao patrulhar, o agente de segurança não deve apenas prestar atenção aos aspectos relativos à segurança. Se sem dúvida alguma estes constituem a principal razão da patrulha, conforme as instruções que tenha recebido, o agente de segurança também tem obrigação, em relação à empresa, de controlar e assinalar qualquer situação, em matéria de higiene, protecção, incêndio e outros, susceptível de causar prejuízo à empresa.

As funções da patrulha podem variar em função da natureza das actividades da empresa e do tipo de locais. Em seguida, apresentamos uma lista das principais funções dos agentes de patrulhas.

Procedimentos das Patrulhas de segurança

O agente de segurança deve :

Verificar o conjunto dos edifícios, escritórios, oficinas, e áreas de trabalho em geral, para se certificar que não existe qualquer perigo de incêndio, estragos causados por água ou outros danos.

Verificar que por razões de segurança o conjunto dos edifícios, salas e escritórios estejam fechados à chave, de modo a impedir qualquer intrusão pelas portas, janelas, cadeados, canalizações, etc. Especialmente, é conveniente certificar-se que nenhum cadeado foi mexido ou substituído.

Controlar qualquer fonte de luz inusitada.

Verificar-se quaisquer divisões ou edifícios que inadvertidamente não tenham sido fechados à chave. Caso não haja qualquer sinal de intrusão e caso não haja quaisquer instruções em contrário, fechar tudo à chave e apresentar um relatório sobre a ocorrência.

Assinalar qualquer falha nos edifícios, susceptível de provocar danos materiais ou corporais no pessoal ; se possível, implementar medidas de prevenção.

Inspecionar todos os aparelhos em funcionamento. Salvo em caso de risco, evitar colocá-los fora de tensão sem que isso lhe tenha sido pedido (ex. : os computadores).

Controlar as barreiras do recinto e assinalar qualquer secção que necessite de ser reparada .

Do mesmo modo, apresentar um relatório quanto às possíveis falhas de iluminação, fugas em torneiras ou válvulas, etc.

Relatar todos os dados relativos aos veículos estacionados próximo das barreiras do recinto e qualquer objecto ou elemento suspeito colocado na proximidade das mesmas e que permita o acesso ao local.

Procurar possíveis sinais de intrusão nos veículos, carruagens, etc. assegurando-se, se for caso disso, que os selos estão intactos ; Verificar também os contentores vazios e certificar-se que os veículos não sejam roubados.

Assegurar-se que os veículos de utilização comercial estejam fechados à chave e imobilizados ; caso contrário, redigir um relatório. Recuperar qualquer chave de contacto deixada inadvertidamente no tablier ou porta dos ditos veículos, fechar à chave os veículos e redigir um relatório.

Prestar atenção especial aos cais de carga e às zonas de entrega e procurar qualquer elemento suspeito; assinalar qualquer actividade que pare bruscamente com a chegada da patrulha.

Registar qualquer objecto exposto às intempéries ou a actos de vandalismo e se possível, colocá-lo em local seguro.

Assinalar à pessoa responsável qualquer infracção às regras do local; informar o responsável directo e registar o facto no relatório diário.

Interrogar qualquer pessoa encontrada nos locais e considerada suspeita ; certifique-se que faz este interrogatório de maneira cortês e educada a fim de não fazer uma afronta a um visitante de boa fé colocando-o sob suspeita.

Registar quaisquer irregularidades anotadas nos postos de controlo e agir em conformidade com as instruções fornecidas ; na ausência de instruções, assinalar o caso ao responsável directo e só tomar medidas imediatas se as instruções fornecidas assim o exigirem.

Registar qualquer risco constatado e susceptível de provocar danos materiais ou corporais e implementar todas as medidas exigidas para rectificar a situação.

Dar atenção especial aos guichés, cofres fortes e zonas de guarda de dinheiro e objectos de valor ; recuperar qualquer chave encontrada na zona e, nesse caso, registar o facto no relatório diário e informar um responsável.

Informar-se acerca da quantidade e identidade dos membros do pessoal ou dos subcontratados que estejam a trabalhar fora do horário de trabalho normal. Visitar os subcontratados para se certificar que não é praticada nenhuma actividade ilícita.

Assinalar qualquer assalariado, visitante, subcontratado ou outra pessoa suspeita de consumir ou possuir drogas regulamentadas ; excepto assinalar a um superior, não tomar nenhuma medida imediata, excepto se o estado de saúde dessa pessoa exigir cuidados médicos ou que essa mesma pessoa constitua um perigo para si própria ou para terceiros. Nunca intervir sozinho/a numa situação perigosa (construções, divisões, etc.).

Técnicas de patrulha

Sempre que o seu sector cubra zonas especialmente sensíveis, nomeadamente em termos de arrombamentos, o agente de segurança deverá ter em atenção as suas diligências a fim de não dar o alerta fazendo barulhos inúteis. Não esqueça que é possível ver muitas coisas permanecendo imóvel, à espreita durante alguns segundos. Para isso, sapatos ou botas com sola de borracha, poderão ser um auxiliar precioso.

É possível desenvolver um espírito de suspeição ; tudo quanto possa parecer anormal deve ser inspeccionado e explicado. Se o agente de segurança acha que há um intruso no local, em caso algum deverá tentar detê-lo sozinho. Deve informar os serviços de segurança e a polícia. Um agente de segurança nunca deve expor-se directamente ao risco.

O agente de segurança não deve esquecer que em determinados casos, o ladrão irá deliberadamente provocar um incidente numa parte do local, para poder operar num sítio oposto, com toda a tranquilidade. Se o agente de segurança for levado a tratar de uma ocorrência fora do normal, o centro das operações deverá ser informado.

Qualquer objecto encontrado durante uma patrulha deverá ser apreendido, etiquetado e guardado e deverá ser redigido um relatório. No entanto, se um objecto for encontrado em circunstâncias suspeitas, que leve o agente de segurança a pensar que é um objecto roubado e deliberadamente dissimulado, deverá informar o respectivo supervisor antes de iniciar qualquer acção.

A inspecção durante uma patrulha não deverá resumir-se ao chão e às janelas : os tectos e os telhados são igualmente importantes, porque é nos telhados que estão instalados os fios eléctricos e as condutas de ventilação.

As salas de informática também deverão ser inspeccionadas. Os elementos das patrulhas assegurar-se-ão que a temperatura e a ventilação destas salas são adequadas. Deverão ser dadas instruções especiais para a inspecção dos laboratórios e zonas de ensaios.

Sempre que se encontrar em patrulha o agente de segurança também deve certificar-se que o material armazenado não está exposto às intempéries e, por isso, não corre o risco de se danificar. As luzes e aparelhos de aquecimento que não necessitam de estar a funcionar devem ser desligados, a fim de economizar energia. É importante que de tempos a tempos se altere o itinerário e os horários de patrulha; a este respeito, é conveniente não seguir um modelo regular, susceptível de ser observado e utilizado por terceiros.

Na verdade, o papel do agente de segurança consiste em ver, observar e assinalar. Para isso o agente de segurança deverá ter as seguintes qualidades : profissionalismo, minúcia, curiosidade, vigilância e desconfiança. Caso tenha a mínima dúvida sobre o que quer que seja, tem obrigação de o registar e discuti-lo.

4.2 Patrulhas de segurança

Manutenção do local para fins de segurança

Um local para tudo, e tudo no respectivo lugar, deverá ser o lema do local. A arrumação é um pilar da segurança, quer seja nos centros de formação, nas oficinas ou em casa. O agente de segurança deverá assinalar qualquer situação que não esteja conforme as regulamentações.

As regras para a correcta manutenção de um local são as seguintes :

Tudo o que cai deve ser apanhado.

As passagens e o chão devem estar desimpedidos e sem qualquer obstáculo.

Os objectos devem estar arrumados e as vias de passagem desimpedidas.

Qualquer mancha de óleo, gordura e água devem ser limpas sem demora.

Os detritos e resíduos devem ser colocados nos contentores previstos para o efeito.

Evitar a queda de qualquer objecto, arrumando as ferramentas manuais e outros utensílios em recipientes previstos para o efeito.

As Falhas de Manutenção

A falha de manutenção é a incapacidade de identificar e tratar rapidamente os riscos susceptíveis de provocar acidentes, nomeadamente por escorregadela, tropeços ou quedas. Qualquer zona deve ser mantida limpa e arrumada. O agente de segurança deverá assinalar qualquer situação que não esteja conforme as regulamentações.

Procedimentos das Patrulhas de segurança

O agente de segurança deve prestar atenção aos seguintes elementos :

Riscos de escorregadela, de tropeçamento e queda.

Rampas e tampas de caixas de visita danificadas ou defeituosas.

Escadas de mão danificadas ou perigosas.

Presença não autorizada em carrinhos elevatórios ou outros veículos.
Cargas suspensas não vigiadas.
Fugas de torneiras, válvulas, juntas, etc.
Interferência com tudo o que está relacionado com os primeiros socorros, protecção, luta contra incêndios e segurança em geral.
Obstrução de passagens, pontos de fogo e saídas.
Contravenção das regulamentações « Proibido fumar ».
Barulho dos assalariados no local, especialmente nas salas de máquinas.
Estacionamento ilegal de veículos dos assalariados, dos visitantes, etc. no local.
Prevenção das escorregadelas, tropeçamentos e quedas.

A correcta aplicação dos procedimentos de manutenção, ajuda a limitar alguns dos riscos mais correntes, nomeadamente os riscos de escorregadela, tropeçamento e queda. Em seguida, apresentamos uma lista das precauções a tomar para reduzir ainda mais estes riscos.

Escorregadelas :

Limpar imediatamente qualquer mancha líquida.
Não deitar nada para o chão.
Apanhar qualquer lixo.
Ao andar, olhar para a frente.

Tropeçamentos :

Identificar qualquer risco de tropeçamento.
Eliminar ou reduzir esse tipo de risco.
Prestar atenção aos fios, cordas e cabos, especialmente as extensões.
Ao andar, olhar para a frente.

Queda :

Prestar atenção a que tenha sempre uma mão livre para se segurar ao descer as escadas.
Nas escadas de mão segurar-se com as duas mãos.
Usar um arnês de segurança.
Ao andar, olhar para a frente.

4.3 Patrulhas anti-incêndio

Manutenção do local com fim de protecção anti-incêndio

O agente de segurança deverá prestar atenção aos seguintes elementos :

- Ter em atenção que nenhum obstáculo esteja a obstruir as escadas e as saídas.
- Desligar as luzes e aparelhos de aquecimento em funcionamento, excepto os que devem permanecer sob tensão.
- Controlar os acessórios de cozinha a gás e eléctricos.
- Desligar qualquer máquina que não esteja a ser utilizada ou que deva ser desligada da corrente eléctrica e certificar-se que arrefece.
- Desimpedir os aparelhos de aquecimento obstruídos por peças de vestuário de trabalho ou por qualquer outro objecto inflamável e substituir todos os pára fogos em falta.
- Fechar as portas e janelas, interiores e exteriores ; fechar à chave as portas e janelas exteriores a fim de impedir qualquer intrusão e fechar as portas e janelas interiores a fim de evitar qualquer propagação de incêndio. Estas precauções permitem também informar o agente de segurança quanto à presença de um intruso caso mais tarde uma porta ou janela seja encontrada aberta.
- Retirar os objectos inflamáveis encontrados próximo de fontes de calor e colocá-los em local seguro.
- Sem demora, procurar a origem de qualquer fuga de óleo ou outro líquido inflamável.
- Verificar que todos os elementos do material de luta contra incêndio estejam nos locais devidos, em bom estado e acessíveis, que todas as bocas de incêndio estejam acessíveis e que os pontos de alarme de incêndio estejam intactos.
- Verificar que os indicadores de saídas de socorro estejam acesos.
- Conhecer os procedimentos de evacuação de emergência.
- Utilizar sistemas de gravação e sinalização.

Procedimentos das Patrulhas anti-incêndio

O agente de segurança deverá prestar atenção aos seguintes elementos :

- Procurar sem demora a origem de qualquer fuga de óleo ou outro líquido inflamável e tomar as medidas apropriadas.
- Certificar-se que as vias de acesso para os sapadores bombeiros estão desimpedidas.
- Certificar-se que nenhum objecto esteja a obstruir as cabeças dos extintores.
- Certificar-se que todas as lâmpadas eléctricas/aparelhos de aquecimento em funcionamento devem ficar ligados e caso contrário, desligá-los.
- Desimpedir os aparelhos de aquecimento obstruídos por vestuário de trabalho ou qualquer outro objecto inflamável e substituir todos os pára fogos em falta.
- Verificar todos os elementos do material de luta contra incêndios e os pontos de alarme de incêndio.

4

- Apagar as chamas nuas ; desligar os ferros de soldar e vigiar o respectivo arrefecimento.
- Fechar portas e janelas interiores, a fim de evitar qualquer propagação de incêndio .
- Certificar-se que os aparelhos de cozinha a gás e eléctricos estão desligados.
- Controlar cuidadosamente as cercanias do local .
- Certificar-se que as bocas de incêndio e as agulhetas anti-incêndio estão desimpedidas e acessível.

4.4 Funções de porta

O agente de segurança em funções à entrada do local constitui o primeiro ponto de contacto com os membros do pessoal da empresa e com os visitantes. Portanto, os agentes de segurança que desempenham esta função devem possuir determinadas competências e qualidades, que lhes permitirão exercer o seu trabalho nas melhores condições. Estas competências são também os elementos que vão conferir à empresa uma imagem de eficácia em matéria de segurança. As competências mais importantes para esta função podem-se resumir numa única frase :

« O agente de segurança deve ser um bom comunicador, ter boa apresentação e mostrar firmeza, permanecendo amável, educado e profissional ».

As funções de porta são, entre outras, as seguintes :

- Certificar-se que todos os elementos de material estão em boas condições de funcionamento, logo no início das funções.
- Certificar-se que o conjunto da documentação está à disposição de todos desde o início das funções.
- Fazer parar os veículos que entram e saem.
- Fazer parar os membros do pessoal que entram e saem
- Inspeccionar os veículos que entram e saem .
- Inspeccionar os membros do pessoal que entram e saem.
- Registar qualquer incidente que surja durante as paragens e inspecções.
- Certificar-se que toda a documentação é colocada à disposição, assim que seja possível.
- Durante uma inspecção a um veículo ou saco, permitir que seja o condutor ou proprietário a fazer a inspecção física dos mesmos.
- Nas situações em que é utilizado um sistema de televisão em circuito fechado, certificar-se que as fitas magnéticas são mudadas em tempo útil, gravadas e guardadas correctamente.
- Certificar-se que as patrulhas na zona protegida são efectuadas, por câmara se for caso disso.
- Informar-se quanto ao esquema do local, dos membros do pessoal e instruções da missão.

4.5 Funções em salas de comando

As salas de comando são instalações destinadas à prestação de serviços de assistência ou de conselho ao cuidado dos Agentes de segurança, das patrulhas móveis e dos vigilantes móveis, tanto em situações comuns como em situações de emergência.

As funções e responsabilidades dos agentes com base nestas salas de comando, são então as seguintes :

- Acompanhamento dos agentes, dos agentes em funções de patrulha e vigilantes móveis através da estrita observação dos procedimentos prescritos em matéria de comunicação telefónica, rádio ou outra.
- Gravação de todos os assuntos correntes pertinentes e de todos os casos de emergência a fim de autorizar a direcção a assumir pronta e eficazmente as respectivas responsabilidades contratuais.
- Manter um registo de todas as chaves do local.
- Registar e gerir todos os movimentos de chaves com os agentes de segurança que as tenham.

Os efectivos humanos do local devem estar estabelecidos em função da carga e da natureza do trabalho previstos.

Além disso, o pessoal do local deve receber a formação e instruções seguintes :

- Familiarização com as operações.
- Explicação pormenorizada das funções.
- Procedimentos telefónicos e radiofónicos.
- Procedimentos de emergência.
- Arrumação e utilização dos dossiers.
- Explicação dos painéis de serviço.

O material, mobiliário e distribuição do centro de operações devem permitir a utilização eficaz do local.

O ambiente de trabalho deve dispor de sistemas adequados de aquecimento, iluminação e ventilação.

A direcção do local deve redigir e difundir um manual que resuma e explique os planos de emergência que deve ser alvo da atenção dos agentes na sala de comando. Este manual deve conter instruções que permitam a estes agentes gerir eficazmente as situações de urgência. Indica claramente o momento em que qualquer incidente deve ser assinalado a um responsável e fornece todas as instruções necessárias relativamente às medidas a tomar na recepção de um relatório de incidente.

Uma cópia deste manual deve estar sempre disponível no local.

Todos os relatórios da ocorrência devem, no mínimo, fornecer as seguintes informações:

- Data, hora e local da ocorrência.
- Data e hora da notificação e quem a fez.
- Natureza do incidente.
- Medidas implementadas, incluindo a notificação ao superior directo.
- Medidas exigidas.
- Nomes e endereços das pessoas presentes.

O local deverá ser uma zona de acesso restrito, aberta exclusivamente às pessoas autorizadas.

Deverá haver procedimentos claramente estabelecidos relativos à gestão e ao acompanhamento dos incidentes, assim como as intervenções e o apoio do pessoal em caso de incidente.

O local deverá permitir a vigilância e gravação, por meios mecânicos, electrónicos ou humanos, de todas as missões de patrulhas estáticas e móveis ; além disso, os resultados desta vigilância devem ser deixados à disposição do Cliente para poder ser inspeccionado.

O local deverá permitir a vigilância e gravação da qualidade e eficácia de todo o pessoal utilizado e todos os serviços executados.

4.6 Capacidades de observação

Definição :

É o acto de observar ou ser observado. É também o acto de proceder ao exame minucioso de um fenómeno antes de qualquer tentativa de análise, de diagnóstico ou interpretação.

Capacidades de observação

Uma das principais qualidades que o agente de segurança deve possuir e cultivar é o sentido de observação.

As capacidades de observação desenvolvem-se essencialmente com a prática. No entanto, é conveniente consultar as fichas descritivas fornecidas em seguida antes de proceder à descrição de uma pessoa.

Para calcular a altura de uma pessoa, escolha um ponto qualquer de referência e meça a pessoa em relação a esse ponto. Mais tarde, a altura da pessoa poderá ser estabelecida com maior exactidão.

Antecipadamente, assegure-se que a pessoa não calça sapatos com tacão, o que provocaria erro nos resultados de cálculo.

Se a pessoa usa barba, bigode ou patilhas, tentar ver se são verdadeiras ou postiças.

Tentar encontrar qualquer particularidade relativamente à diligência ou ao comportamento.

Anotar a cor da roupa, nomeadamente a camisa, gravata, casaco e calças.

Após o acontecimento, rapidamente registar na ficha descritiva todos os pormenores observados.

Descrição da aparência física das pessoas

O mais pequeno pormenor tem a sua importância e pode levar à detenção ou identificação.

Altura : A estabelecer aproximadamente em relação à própria altura.

Constituição física : Gordo, corpulento, atarracado, normal, franzino, magro ; esticado, direito, curvado, ombros descaídos.

Aparência : Rosado, pálido, fresco, ceroso ; inchado, emaciado ; bochechas salientes.

Cara : Redonda, oval, comprida ; enrugada, inchada, emaciada ; bochechas salientes.

Expressão : Neutra, franzida, agradável.

Cabelo : Cor do cabelo, grisalho, ralo ; ondulado, esticado, frisado, carapinha ; sem risco, com risco do lado....., penteado para trás ; comprido, curto, meia altura ; penteado; mal penteado, gorduroso ; peruca, postiço, suíças

Sistema piloso : Barba, bigode (forma e consistência : mexicano, com gel, direita) ; vestígios de barba feita.

Cabeça : Grande, pequena ; oval, quadrada.

Testa : Alta, baixa, larga, arredondada, chata ; enrugada.

Sobrancelhas : Cor das sobrancelhas ; espessas, finas, farfalhudas, arrançadas, desenhadas com lápis, arqueadas ; juntas no meio.

Olhos : Cor dos olhos ; estrabismo, cego, vesgo; pálpebras rosadas, pestanas compridas ; óculos (armações em massa, metálicas, forma das lentes, lentes coloridas) ; lágrimas.

Nariz : Grande, pequeno, comprido, curto, adunco, arrebicado, partido, arredondado; narinas abertas ou estreitas.

Boca : Grande, pequena ; naturalmente aberta ou fechada.

Lábios : Espessos, finos, moles ; em bico, bem desenhados ; lábio inferior ou superior proeminente.

Queixo : Com covinha, risco vertical ; queixo duplo ; pontiagudo, redondo, saliente, retraído; quadrado.

Dentes : Brancos, descoloridos, afiados ; afastados; próteses, com chumbos, coroas, dentes de ouro ; sem dentes.

Orelhas : Grandes, pequenas, proeminentes, afastadas da cabeça ; lóbulos pequenos, orelhas furadas.

Mãos : Dedos curtos ou compridos ; mãos bem tratadas, ásperas (unhas : compridas ou curtas, ruídas, sujas).

Voz : Acento ; tom brusco ; voz aguda, grave, forte, suave, feminina ; fala com zês, gaguez.

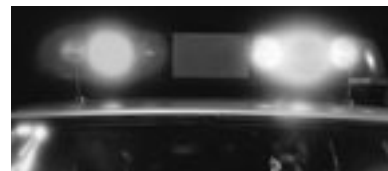
Sinais particulares : Cicatrizes, marcas vermelhas, sinais, sardas, tatuagens ; malformações físicas, coxear.

Traços comportamentais : Tosse nervosa, tique na fala, jeitos especiais ; fuma cachimbo, charuto ou cigarro, fuma muito, prepara os seus próprios cigarros, segura os cigarros de maneira especial .

Nacionalidade: Tipo indiano, asiático, europeu, etc. ?

Ficha descritiva física

	COMPLETAR AS RÚBRIICAS ADEQUADAS E ADICIONAR TODOS OS COMENTÁRIOS UTÉIS
ALTURA
IDADE
CONSTITUIÇÃO
CABELO :	
COR
COMPRIMENTO
OLHOS :	
COR
ÓCULOS
BARBA
BIGODE
SUÍÇAS
CICATRIZES, MARCAS TATUAGENS
CHAPÉU
CAMISA
GRAVATA
CASACO/SOBRETUDO
CALÇAS
BOTAS
BRINCOS
ANÉIS
RELÓGIOS
CANHOTO(A) / DEXTRO(A)
ACENTO



5

Unidade 5

Procedimentos de emergência

- 5.0* Objectivos estabelecidos
- 5.1* Definição de emergência
- 5.2* Resposta geral
- 5.3* Incêndio
- 5.4* Disparo do alarme
- 5.5* Arrombamento
- 5.6* Acidente ou incidente
- 5.7* Incidente grave
- 5.8* Cuidados de emergência
- 5.9* Conflito
- 5.10* Serviços de socorro

5.0 Objectivos

5.1 Definição de emergência

O objectivo é poder identificar o que constitui uma emergência.

5.2 Resposta geral

O objectivo é resumir os procedimentos gerais a seguir em caso de emergência.

5.3 Incêndio

O objectivo é especificar as medidas a tomar em caso de incêndio.

5.4 Disparo do alarme

O objectivo é especificar as medidas a tomar em caso de disparo do alarme.

5.5 Arrombamento

O objectivo é especificar as medidas a tomar em caso de arrombamento .

5.6 Acidente ou incidente

O objectivo é especificar as medidas a tomar em caso de acidente ou incidente.

5.7 Incidente grave

O objectivo é especificar as medidas a tomar em caso de incidente grave.

5.8 Cuidados de emergência

O objectivo é especificar as medidas a tomar na presença de feridos.

5.9 Conflito

O objectivo é especificar as medidas a tomar em caso de situação de conflito.

5.10 Serviços de socorro

O objectivo é especificar as informações a dar aos serviços de socorro em caso de emergência.

5

5.1 Definição de uma emergência

Uma emergência é um acontecimento súbito e imprevisto que exige a tomada de medidas imediatas. Na área da segurança, os vários casos de emergência possíveis num local são os seguintes :

Acidente com feridos	Inundação
Incêndio de qualquer natureza	Roubo
Fugas de combustível, de fumo ou produtos químicos	Qualquer situação de conflito

5.2 Resposta geral

Os agentes de segurança em função devem agir em caso de emergência. Na secção seguinte apresentamos exemplos das medidas a tomar quando ocorrem determinados incidentes bem especificados. No entanto, qualquer que seja a situação, as medidas preliminares são sempre as mesmas :

Avaliar situação	Dar sempre provas de profissionalismo
Informar os serviços de socorro e os superiores	Manter-se calmo/a e mostrar segurança
Dar assistência às vítimas	Registar todo o tipo de informações, se for caso disso
Memorizar as informações	Ter confiança em si próprio

5.3 Incêndio

Medidas a tomar quando se detecta um incêndio

Assim que detecte ou que o informem da existência de um foco de incêndio, o agente de segurança deverá implementar no mínimo, os seguintes procedimentos :

- Fazer disparar o alarme de modo a avisar as pessoas expostas ao perigo.
- Informar os sapadores bombeiros.
- Evacuar a zona.
- Tentar extinguir o incêndio, sem no entanto se colocar em perigo .
- Isolar a zona de modo a impedir quem quer que seja de entrar nessa mesma zona.
- Desligar o sistema de climatização.
- Pôr todas as máquinas fora de tensão, mas deixar as luzes acesas.
- Retirar da zona o maior número possível de objectos e de mercadoria.
- Cortar a alimentação principal de gás ou combustível.
- Ajudar os serviços de socorro fornecendo-lhes todo o tipo de informações úteis, por exemplo indicar as vias de acesso, a natureza dos riscos e a localização das pessoas em perigo.
- Ajudar nas investigações posteriores.
- Redigir um relatório sobre a ocorrência, mencionando as coordenadas das possíveis testemunhas.

Nunca deve atacar um incêndio sem o ter assinalado e ter pedido ajuda.

5.4 Disparo do alarme

As instruções de missão devem incluir instruções completas relativas aos disparos de alarme. Os sistemas de alarme a ter em consideração são os alarmes-incêndio e os detectores de intrusão.

Em cada caso, as principais medidas a tomar são as seguintes :

- Verificar o tipo de alarme : incêndio, intrusão, etc.
- Verificar a natureza do alarme : deteção de fumo, ataque à mão armada, arrombamento, etc.
- Tentar determinar o estado do local, sem no entanto se colocar em perigo.
- Determinar, referindo-se às instruções de missão, se o alarme é automaticamente transmitido à central de comando ou aos serviços de socorro ; em caso negativo, informar os serviços de socorro e as pessoas a contactar em caso de emergência.
- Certificar-se que é efectuado um relatório verbal via rádio ou por telefone à atenção do centro de comando.
- Registar em pormenor as medidas implementadas e a intervenção efectuada pelos serviços de socorro e as pessoas a contactar em caso de emergência.
- Redigir um relatório completo.

5.5 Arrombamentos

Assim que os vestígios de arrombamento tenham sido detectados, o pessoal de segurança deve tomar as seguintes medidas :

- Informar imediatamente a polícia.
- Indicar aos agentes da ordem se algum objecto foi tocado ou mexido por um agente de segurança.
- Informar as pessoas a contactar em caso de emergência e a central de comando.
- Registar todos os pormenores da ocorrência num bloco de notas.
- Proteger as possíveis provas.
- Manter os transeuntes e curiosos afastados do local.
- Vedar o local, verificando que não interfere nas provas.
- Redigir um relatório completo.

Não tente interferir com o intruso de qualquer maneira.

5.6 Acidente

Assim que um agente de segurança detecta um acidente ou é informado de uma ocorrência, é essencial que tome todas as medidas apropriadas. Devem ser respeitados os seguintes princípios :

- Antes de se aproximar, certificar-se que a zona não apresenta nenhum risco ; prestar atenção para não se colocar em situação perigosa ou expor terceiros ao perigo.
- Avaliar a situação e decidir as primeiras medidas a implementar.
- Tentar gerir a situação até que a polícia, os sapadores bombeiros ou entidades superiores cheguem.
- Se for caso disso, pedir ajuda.
- Informar os superiores ou a central de comando e mantê-los informados da evolução da situação.
- Delimitar o perímetro com uma corda ou qualquer outro dispositivo, tendo o cuidado que não impeça o acesso aos serviços de socorro.
- Registar os nomes e números de identificação dos membros do pessoal dos serviços de segurança directamente implicados na ocorrência.
- Proteger qualquer prova possível, para as investigações posteriores.
- Identificar eventuais testemunhas e, se for caso disso, registar o respectivo depoimento.
- Registar cuidadosamente todos os factos - o quê, onde, porquê, quando, como - e as medidas.
- Informar-se do nome e endereço dos feridos.
- Não fazer nem dizer nada que possa comprometer a responsabilidade da entidade patronal ou do cliente, uma vez que pode afectar as obrigações contractuais com a seguradora.
- Assim que seja possível, redigir um relatório circunstancial, descrevendo os danos materiais e corporais.
- Prestar ajuda durante a investigação posterior.

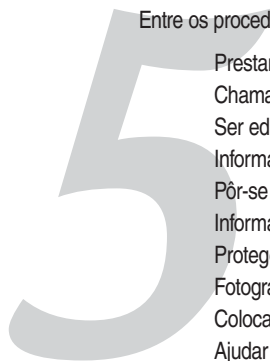
O agente de segurança deve permanecer calmo e dar provas de profissionalismo durante toda a ocorrência e, se possível, ajudar todas as pessoas em dificuldades.

5.7 Ocorrência grave

Uma ocorrência grave é uma ocorrência susceptível de provocar ferimentos graves ou mortais a um grande número de pessoas ou de danificar gravemente bens materiais.

Esta ocorrência pode consistir num incêndio, explosão ou fuga de gás, combustível ou produto químico ; qualquer que seja o tipo da ocorrência, uma ocorrência grave exige a implementação das seguintes medidas :

- Fazer disparar o alarme de modo a avisar as pessoas expostas ao perigo.
- Informar os serviços de socorro.
- Mandar evacuar a zona e certificar-se que todas as pessoas em perigo são evacuadas para um local seguro.
- Implementar as primeiras medidas, tentar apagar o incêndio sem no entanto colocar-se em perigo e delimitar a zona a fim de impedir as pessoas de entrarem na mesma. Se for possível, cortar as fontes de alimentação eléctrica, gás ou combustível.
- Ajudar os serviços de socorro, indicando-lhes por exemplo, as vias de acesso, a natureza dos riscos, a localização das pessoas em perigo, etc.
- Prestar ajuda durante as investigações posteriores ; fornecer informações susceptíveis de impedir uma ocorrência análoga no futuro.
- Redigir e apresentar um relatório escrito.



Entre os procedimentos a implementar em caso de acidente desta natureza, encontram-se as seguintes medidas :

- Prestar assistência e, se possível, dispensar os primeiros socorros.
- Chamar os serviços de socorro.
- Ser educado e prestável.
- Informar a direcção.
- Pôr-se ao corrente dos factos.
- Informar-se dos nomes e endereços dos feridos e das testemunhas.
- Proteger o local do acidente.
- Fotografar o local.
- Colocar a fita de vídeo do sistema de televisão em circuito fechado em local seguro.
- Ajudar os serviços de socorro.
- Redigir um relatório completo.

5.8 Cuidados de primeiros socorros

Os cuidados e primeiros socorros são as primeiras medidas a tomar assim que souber da existência de um ferido. São as seguintes :

Avaliar a situação :

Se o facto de prestar assistência aos feridos exige que o agente de segurança se coloque em perigo, então este deverá cuidadosamente considerar a implicação de possíveis ferimentos em si mesmo e os riscos suplementares em que incorrem os feridos se não receberem assistência.

É sempre preferível certificar-se que os socorros possam ser prestados, assinalando primeiro o acidente, antes de arriscar a sua própria segurança e se os feridos poderão ter vantagem com a presença do agente.

Avaliar os feridos :

Aproximar-se dos feridos e tentar avaliar a gravidade dos ferimentos, sem que a sua segurança seja colocada em perigo.

Esta análise, permite avaliar os ferimentos visíveis como perda de consciência, perda de sangue, ferimentos na cabeça, fracturas, dificuldades respiratórias, etc.

Identificar a causa :

Determinar se a causa dos ferimentos é conhecida ou evidente, por exemplo os casos de queda, asfixia, incêndio, etc.

Se a causa puder ser resolvida sem grande risco, por exemplo simplesmente cortando a alimentação do gás, então tome as medidas adequadas a fim de limitar os riscos de ferimentos suplementares.

Avaliar a zona :

Caso haja risco de outros ferimentos para os feridos, por exemplo com a agulheta de incêndio, as chamas ou o fumo, e se a causa não puder ser resolvida, tentar deslocar os feridos para local seguro, sem se colocar a si próprio em perigo.

As informações anteriores constituirão uma ajuda preciosa para os serviços de socorro ; assim, é conveniente fornecer-lhas assim que cheguem ao local do acidente.

A implementação destas medidas de base, não coloca nenhuma dificuldade quando terceiros estão presentes para prestar assistência ou para chamar os serviços de socorro.

Caso o agente de segurança esteja sozinho para prestar assistência a um ferido, deverá obrigatoriamente procurar uma outra fonte de assistência ou assinalar imediatamente a ocorrência, antes de pensar em tomar medidas susceptíveis de o colocar em perigo.

Estas precauções permitem tratar vários feridos ao mesmo tempo.

Manter-se calmo e eficaz e mostrar confiança - este tipo de atitude reduz os riscos de pânico.

É preferível que todos os agentes de segurança recebam formação em socorrismo.

5.9 Conflito

Definições :

Conflito : Luta entre duas forças opostas ou oposição entre duas pretensões ou impulsos simultâneos(as) mas incompatíveis, gerando por vezes tensão emocional.

Comunicações : Difusão, troca de ideias ou de sentimentos através da fala, por escrito ou pelo comportamento.

Agressão : Ataque ou acto de má vontade efectuado por uma pessoa ou grupo em relação a outra pessoa ou grupo. As agressões podem ser verbais e/ou físicas.

Zanga : Sentimento de forte descontentamento ou antagonismo em resultado de um diferendo real ou suposto.

Linguagem : Sistema de expressão de pensamentos ou sentimentos através da utilização de sons vocais ou símbolos convencionais. Inclui também outros meios de comunicação, como a comunicação gestual ou os sons de animais.

Existe conflito sempre que a linguagem deixa de ser utilizada para comunicar uma informação.

Esta situação pode provocar um sentimento de zanga, que normalmente se exprime por uma agressão verbal e/ou física.

Em geral, os agentes de segurança têm de lidar com este tipo de situação quando, após ter pedido a uma pessoa que pare com determinado acto, apesar de tudo, essa pessoa decide continuar, colocando outras pessoas ou bens em perigo - ex. : fumar ; roubos em lojas.

O agente de segurança também pode encontrar-se em confronto com esta situação quando pede a uma pessoa que faça algo que esta não quer fazer - ex. : pedir a uma pessoa que abandone um local, quando essa pessoa pretende ali ficar.

É então que surge a situação de conflito e que aparece, em crescendo, a violência. A aplicação de determinada metodologia pode com toda a certeza impedir que este tipo de agressões verbais degenerem em agressões físicas.

Em geral, a agressão não se produz instantaneamente, mas exige um determinado intervalo de tempo para se materializar. Existem vários factores que podem provocar ou incitar à agressão, entre os quais o medo, o amor-próprio, ansiedade, palavras, gestos, cultura, ambiente, etc.

O agente de segurança deve estar ciente das reacções que outras pessoas possam ter em relação aos seus próprios actos.

O modo como o agente de segurança se comporta e se apresenta numa dada situação, conduz na maioria dos casos ao apaziguamento ou à escalada, razão pela qual é importante que o agente de segurança saiba a todo o momento adaptar os seus actos ao ambiente ou à situação em que se encontra.

O agente de segurança deve dar sempre provas de profissionalismo.

Em seguida, apresentamos alguns exemplos dos vários aspectos que o agente de segurança deve controlar em todas as circunstâncias :

- O comportamento da outra pessoa.
- O comportamento do agente de segurança.
- A respiração de ambas as partes.
- A linguagem corporal.
- A intervenção de terceiros.
- Os erros susceptíveis de levar a uma escalada da violência.
- Não olhar para o seu interlocutor directamente nos olhos.
- Não manifestar indiferença.
- Não mostrar agressividade.
- Não levantar o tom.
- Não dar provas de negligência.
- Não se mostrar excessiva ou insuficientemente distante.

O estado geral e habitual da sociedade e dos seus cidadãos é a calma.

A função do agente de segurança é de certificar-se que a calma reina ou, em caso de agressão/agitação, fazer com que tudo volte à calma. Portanto, o agente deverá ter um bom conhecimento dos vários níveis que conduzem à violência.

Calma : Estado normal de um indivíduo ou da sociedade em geral.

Agitação verbal : A linguagem da pessoa indica um determinado grau de enervamento.

Hostilidade verbal : A pessoa entra em fúria e não reage de maneira racional para enfrentar o problema ou para resolver a situação.

Ameaças verbais : A pessoa concentra toda a sua atenção num indivíduo ou num grupo em especial ; a expressão de fúria manifesta-se e vai aumentando.

Ameaças físicas : A pessoa anuncia que vai recorrer à violência física se o seu problema não for resolvido ; esta situação é em geral acompanhado de uma linguagem verbal e corporal agressiva, que indica o recurso iminente à violência.

Momento crítico : Ponto em que o agente de segurança, através dos seus actos, vai resolver a ocorrência ou despetolar um aumento da violência. Este ponto exige da parte do agente de segurança um grande controlo de si próprio, uma grande confiança e um alto grau de profissionalismo ; o objectivo do agente de segurança é fazer com que tudo volte à calma.

Violência física : Ponto em que o comportamento normal e aceitável de uma pessoa degenera e cai na violência física a fim de impor um ponto de vista ; pode tratar-se de um ataque muito curto ou de um ataque prolongado. O agente de segurança deverá dizer a si próprio que qualquer situação pode ser alterada e não deve renunciar a essa possibilidade. A calma tem de voltar, mesmo se for porque os beligerantes estão fisicamente exaustos. O agente de segurança deverá aproveitar qualquer oportunidade razoável para fazer reinar a calma .

Calma : Estado normal de um indivíduo ou da sociedade em geral. Mesmo quando a paz foi restabelecida, o agente de segurança deverá permanecer vigilante, de modo a evitar que a situação se repita ; a situação poderá perfeitamente cair de novo na violência.

Sensibilidade geral : O agente de segurança deve evitar dar ordens agressivas/violentas, porque as pessoas a quem se dirige, em geral não gostam de receber essas ordens e terão tendência a desobedecer. Se o agente de segurança der uma ordem e essa ordem não for cumprida, « perderá a autoridade », isto é, a sua autoridade e o seu amor próprio ficarão fortemente abalados.

Perante pessoas agressivas ou violentas, a autoridade e o amor próprio não têm qualquer efeito para restaurar a calma.

O Agente de segurança deve utilizar o seu sentido de observação, os conhecimentos adquiridos em formação, a experiência, uma linguagem positiva, gesticulação precisa ; Além disso, deverá mostrar grande confiança e profissionalismo, de modo à poder controlar a situação e restaurar a calma.

De facto, o agente de segurança tem de « pensar antes de agir ».

Na medida do possível, o agente de segurança deve fazer atenção para não se colocar em situação perigosa.

Trata-se de generalidades relativas às agressões e aos conflitos. Tudo se resolve normalmente assim que a situação voltar a estar calma.

O agente de segurança deve estar ciente que determinados indivíduos podem tornar-se extremamente violentos sem se enervarem ou sem agitação anterior .

Esta pessoas, sendo muito perigosas, devem ser tratadas com a maior prudência ; na verdade são totalmente imprevisíveis e, por vezes, têm prazer em ser o alvo de violência física.

As precauções devem ser implementadas neste tipo de situações e o agente de segurança deve pedir imediatamente ajuda às autoridades locais, mesmo antes de intervir na situação.

No seu relatório individual, o agente de segurança deve registar todas as ocorrências deste tipo e informar logo que possível a direcção da empresa.

5.10 Serviços de socorro

No momento de assinalar um início de incêndio ao corpo de sapadores-bombeiros, é conveniente certificar-se que as seguintes informações são transmitidas:

- Endereço e nome completo do local
- Pessoas dadas como desaparecidas, se for caso disso
- Melhor itinerário até ao ponto de acesso ao local do incêndio
- Localização das bocas de incêndio.
- Possíveis perigos.
- Possível presença de substâncias perigosas no local.

Graças a estas informações, os sapadores-bombeiros disporão de informações preciosas ainda antes de chegarem ao local e, deste modo poderão intervir mais rapidamente e mais eficazmente.



Unidade 6

O direito e o Agente de segurança

- 6.0** Objectivos estabelecidos
- 6.1** Sistema jurídico
- 6.2** Visão de conjunto em matéria de segurança
- 6.3** Diferença entre direito criminal e direito civil
- 6.4** Categorias de códigos
- 6.5** Códigos de direito aplicáveis
- 6.6** Sistema e procedimentos judiciais

6.0 Objectivos :

- 6.1 Sistema jurídico** *(não genérico)*
- O objectivo é apresentar a estrutura do sistema jurídico.
- 6.2 Visão de conjunto em matéria de segurança** *(não genérico)*
- O objectivo é dar uma visão de conjunto do direito aplicável em matéria de segurança.
- 6.3 Distinção entre direito criminal e direito civil** *(não genérico)*
- O objectivo é explicar as diferenças entre o direito criminal e o direito civil.
- 6.4 Categorias de códigos** *(não genérico)*
- O objectivo é apresentar o modo de classificação ou de categorização dos códigos de justiça no sistema jurídico.
- 6.5 Códigos de direito aplicáveis** *(não genérico)*
- O objectivo é resumir os princípios dos códigos de direito aplicável.
- 6.6 Sistema e procedimentos judiciais** *(não genérico)*
- O objectivo é resumir com brevidade os seguintes pontos :
- Da dúvida ao recurso à justiça
 - O sistema judicial
 - Os procedimentos judiciais
 - Critérios de provas

6

6.1 Sistema jurídico

A indicar a nível nacional

6.2 Visão de conjunto em matéria de segurança

A indicar a nível nacional

6.3 Distinção entre direito criminal e direito civil

A indicar a nível nacional

6.4 Categorias de códigos

A indicar a nível nacional

6.5 Códigos de direito aplicáveis

A indicar a nível nacional

6.6 Sistema e procedimentos judiciários

A indicar a nível nacional



7

Unidade 7

Protecção anti-incêndio

- 7.0** Objectivos estabelecidos
- 7.1** Efeitos do fogo
- 7.2** Princípio de incêndio
- 7.3** Extintores
- 7.4** Procedimentos no posto de trabalho

7.0 Objectivos

7.1 Efeitos do fogo

O objectivo é descrever os efeitos do fogo.

7.2 Princípio dos incêndios

O objectivo é resumir os seguintes pontos :

- fontes de incêndio ;
- causas comuns de incêndio ;
- elementos do triângulo do fogo ;
- modos de propagação do fogo ;
- classes de incêndios por superfícies.

7.3 Extintores

O objectivo é :

- identificar os diferentes tipos de extintor através de um sistema de codificação por cor ;
- seleccionar o extintor adaptado à classe de incêndio por superfície ;
- utilizar um extintor.

7.4 Procedimentos no posto de trabalho

O objectivo é especificar os procedimentos a aplicar no posto de trabalho.

O fogo é um dos elementos mais destruidores na nossa sociedade moderna. Por sua causa, não só muitas pessoas perdem a vida, ficam mutiladas ou desfiguradas para sempre, embora diariamente sejam gastos milhões e milhões. Não é fora de vulgar que empresas vítimas de incêndio sejam em seguida obrigadas a mudar-se.

O que é um incêndio ?

Existem várias possibilidades para definir ou descrever o que constitui exactamente um incêndio. Em geral, o fogo é o resultado de uma reacção química entre uma substância combustível misturada com o oxigénio, com a introdução de uma fonte de calor. Uma explicação mais pormenorizada será apresentada nas secções que se seguem.

7.2 Princípios dos incêndios

Fontes de incêndio

Trata-se do elemento ou do processo que vai gerar a fonte de calor susceptível de provocar um incêndio.

Estas fontes podem consistir no seguinte :

Faíscas - ex. : operações de soldagem, máquinas, etc.

Chamas - ex. : lume, maçaricos de oxiacetileno, caldeiras de produção de água quente, etc.

Superfícies quentes - ex. : placas de aquecimento, máquinas em sobreaquecimento, movimentos de fricção, etc.

Calor radiante - ex. : lume eléctrico, lume natural, etc.

Causas comuns de incêndio

A causa de um incêndio é o elemento ou o processo indicado anteriormente que está na origem da fonte de calor.

Um exemplo frequente é uma falha ou avaria eléctrica, que no entanto só ocasionará um incêndio se provocar uma faísca ou gerar calor suficiente para acender um combustível e, então desencadear um incêndio.

As causas de incêndio mais frequentes são as seguintes :

Electricidade : Exemplos : sobrecarga de circuitos, ligações com defeito ou com demasiada utilização, faíscas, fontes de calor excessivo, falta de manutenção, ventilação e arrefecimento, níveis demasiado altos de electricidade estática, etc.

Aparelhos de aquecimento : Exemplos : peças de vestuário deixadas a secar em cima de radiadores, ausência de grades de protecção em frente das lareiras abertas ou fornos, aparelhos sem serem vigiados enquanto arrefecem, presença de materiais combustíveis nas proximidades, controlo térmico defeituoso, etc.

Elementos técnicos : Exemplos : sobreaquecimento de máquinas, calor produzido por fricção, emissão não controlada de faíscas, avaria no processo de arrefecimento, reacção química, sistemas de comando da ventilação e da temperatura de má qualidade, etc.

Poeiras inflamáveis : Exemplos : extracção incorrecta, proximidade de fonte de calor ou de emissão de faíscas, ausência de sistema de contenção, ausência de sistema de vigilância ou de medição, etc.

Falta de cuidado : Exemplos : presença de fumadores, precauções insuficientes durante operações de soldagem, perfuração ou corte, confusão ou interferência com o material de segurança, supressão de agentes de segurança, etc.

Manutenção incorrecta : Exemplos : manutenção insuficiente da zona de trabalho e do material, fugas e manchas de óleo ou de combustível não tratadas, caixotes de lixo e contentores de lixo por despejar, ausência de procedimentos de segurança para eliminação dos lixos combustíveis, etc.

Combustão espontânea : Exemplos : produtos químicos armazenados a temperaturas indevidas, produtos químicos misturados em doses incorrectas, materiais ou lixos combustíveis deixados por tratar, etc.

Triângulo do fogo

Para compreender todos os princípios de prevenção dos incêndios, é conveniente conhecer antecipadamente os princípios do fogo ou da combustão. Para que haja combustão, e portanto incêndio, é necessária a presença de três elementos.

Primeiro, é necessário um combustível que se consuma, depois é necessária a presença de oxigénio e finalmente, uma fonte de calor, faísca ou energia para acender o combustível. Estes três elementos são conhecidos pela denominação de « triângulo de fogo » e em geral descrevem-se da seguinte maneira :

Combustível : Qualquer sólido, líquido ou gás que queime é um combustível.

Oxigénio : O processo de combustão recorre ao oxigénio presente nas proximidades para manter o lume e não pode durar se o nível de oxigénio em redor for insuficiente.

Calor : Salvo em circunstâncias excepcionais, como nos casos de combustão espontânea, o combustível e o oxigénio manter-se-ão estáveis e seguros até à introdução de uma fonte de calor. Esta fonte pode ser uma chama, uma faísca ou energia gerada próximo do combustível e deverá ter uma temperatura suficientemente alta para acender o combustível.

No caso de ocorrer uma mistura com uma quantidade de oxigénio apropriada, poderá ocorrer uma inflamação e, caso os três elementos permaneçam estáveis em volume suficiente, um incêndio pode começar e manter-se até ao desaparecimento de um dos três elementos.

Propagação do fogo

Um incêndio pode propagar-se de três maneiras :

por condução por convecção por radiação

Condução :

O calor é transmitido de um corpo para outro por contacto directo. Por exemplo, no caso de uma colher metálica mergulhada em café quente ou de um atizador deixado numa lareira acesa, o calor vai circular ao longo da colher ou do atizador.

Convecção :

O calor é transmitido por circulação. O ar aquecido espalha-se e sobe na atmosfera. Assim, mesmo se a chama estiver ao nível do solo, o ar quente pode inflamar combustíveis situados em níveis superiores.

Radiação :

O calor é transmitido de um corpo para outro através de radiação térmica directa emitida sob forma luminosa. Os aquecedores eléctricos com duas barras funcionam segundo o seguinte princípio : se um pedaço de papel ou tecido for colocado suficientemente perto das barras (não é necessário haver contacto), é perfeitamente possível que o papel se inflame ao fim de um determinado lapso de tempo.

Classes de incêndios por superfícies

Os incêndios estão distribuídos por quatro classes distintas. Anteriormente, eram cinco classes, mas a quinta - o incêndio eléctrico - deixou de ser considerado como uma classe, mas sim como uma causa de incêndio independente. As quatro classes de incêndios são então as seguintes :

Classe A:	Sólidos carbonatados, como o papel com madeira.
Classe B:	Líquidos ou sólidos que possam ser liquefeitos, como a benzina ou a gordura.
Classe C:	Gás, incluindo os que podem ser liquefeitos, como o propano ou butano.
Classe D:	Metais em ignição, como o alumínio.

7.3 Extintores

Codificação por cor dos vários tipos de extintores

A variada gama de extintores portáteis estão concebidos para a luta contra vários tipos ou várias classes de incêndios. Está atribuída uma cor específica a cada tipo de extintor, a fim de facilitar a respectiva identificação :

Vermelho: Água **Creme :** Espuma **Azul:** Pó seco **Preto:** Co² **Verde:** Compostos halogenados

Presentemente, a regulamentação europeia exige que todos os cilindros de extintores sejam vermelhos. A substância de extinção utilizada será simplesmente identificada por uma tira ou etiqueta colorida- ex. : Um extintor de pó seco terá um cilindro vermelho com uma etiqueta azul, um extintor de água estará assinalado por um texto de cor clara colocada sobre o cilindro vermelho.

É absolutamente essencial que o cilindro e a etiqueta sejam controlados e que o tipo do extintor esteja identificado antes de qualquer utilização.

Tipos de extintor em função das classes de incêndios

Tipo	Classe
Água	A
Espuma	A B
Pó seco	A B C e todos os incêndios submetidos a riscos gerados por materiais eléctricos em funcionamento.
CO ²	B C e todos os incêndios submetidos a riscos gerados por materiais eléctricos em funcionamento.

Princípios da extinção e utilização dos extintores

Enquanto houver combustível, oxigénio e uma fonte de calor, o incêndio continuará. O controlo e finalmente a extinção do incêndio pressupõem portanto a eliminação de pelo menos um dos três elementos do triângulo do fogo. Para isso, é possível utilizar três métodos :

Supressão do combustível :

É possível extinguir um incêndio, privando-o totalmente do combustível que o alimenta ou, pelo menos, eliminando tanto combustível quanto possível. Por exemplo, em caso de incêndio numa canalização gás, é suficiente cortar a alimentação de gás, o que elimina o combustível.

Abafar o incêndio :

Trata-se de cortar ou reduzir o oxigénio que alimenta o incêndio. Na verdade, o oxigénio é indispensável ao fogo. É por essa razão que por exemplo, recomendamos sempre que feche sempre todas as portas atrás de si durante a evacuação em caso de incêndio : isso possibilitará limitar o volume de oxigénio no local do incêndio e, assim atrasar a propagação.

Um outro exemplo muito vulgar, consiste em atirar cobertores anti-fogo ou toalhas turcas molhadas para cima de um contentor em chamas. Este procedimento permite abafar o incêndio reduzindo ou eliminando todos os vestígios de oxigénio.

No entanto, abafar um incêndio é apenas uma medida provisória e é necessário ser extremamente prudente ao retirar os cobertores ou abrir novamente uma porta num local que sofreu um incêndio, porque este procedimento não elimina o calor. Cabe aos profissionais - neste caso os sapadores-bombeiros - decidir quando é possível entrar com toda a segurança numa divisão incendiada ou destapar um contentor que incendiou, porque com a introdução de oxigénio corre-se o risco que o incêndio reacenda.

Arrefecimento :

É a forma de extinção mais frequente. Na maioria dos casos, é a água - a substância menos onerosa - que é utilizada como agente de arrefecimento. O arrefecimento suprime ou reduz a quantidade de calor à volta do fogo, reduzindo assim os riscos de propagação do fogo.

Componentes e modo de utilização dos extintores

Existem extintores portáteis em várias dimensões e gamas de capacidade. Os principais componentes do extintor são os seguintes :

Cilindro : Dado o alto nível de pressão necessário para expulsar o agente de extinção (água, espuma, etc.), o cilindro deverá apresentar uma construção robusta, geralmente em metal ; no entanto, os extintores recentes possuem muitas vezes cilindros plásticos.

Lança : Encaminha o agente extintor até à ponteira.

Anilha de segurança / Tampa ou selo de garantia: Para evitar qualquer disparo accidental.

Punho ou alavanca de disparo : Para libertar ou regular o fluxo do agente extintor.

Ponteira : A ponteira pode estar sempre aberta ou no caso do pó seco, está equipada com um punho que serve para regular o fluxo do agente extintor.

No interior do cilindro encontram-se os seguintes elementos :

Agente extintor : água, espuma, etc.

Sistema de alimentação desde o fundo do cilindro até à lança para os extintores de água/espuma.

Modo de utilização : A utilização de um extintor exige formação e prática. Os extintores só devem ser utilizados nos incêndios mais reduzidos e em situações de emergência. O utilizador deve ter sempre em consideração a sua própria segurança, antes de atacar um incêndio e prever um itinerário para se afastar rapidamente do incêndio em caso de necessidade.

Medidas a implementar antes de lutar contra um incêndio :

Certificar-se que o alarme disparou e que o incêndio foi devidamente assinalado.
Saber como funciona cada extintor.
Verificar que o extintor disponível corresponde à classe do incêndio.
Certificar-se que a tampa ou selo de garantia se encontra no devido lugar.
Se for caso disso, transferir o extintor do respectivo local de armazenamento para o local do incêndio.
Manter-se sempre de costas para uma saída de emergência e esteja atento a nunca se deixar rodear pelo fogo ou ficar encurralado.
Retirar a tampa ou selo de garantia.
Segurar no punho com uma mão.
Com a outra mão, segurar lança e apontar para a base do incêndio.

Atenção : *No caso de a lança ser fixa, como no caso dos extintores de dióxido de carbono, certifique-se que o aponta para o fogo antes de o accionar, porque o agente de extinção tem como efeito gelar a lança. Qualquer contacto directo com a pele pode provocar ferimentos.*

Manter o extintor em posição vertical.
O agente de extinção é expulso pela lança devido ao efeito da pressão ; uma vez que a boca de aspiração do agente está situado no fundo do cilindro, o extintor nunca deve estar deitado; caso isso aconteça, o agente não poderá ser aspirado para a lança.
Activar o punho de modo a libertar o agente ; regular o débito por meio do punho (conforme o modelo).
Apontar para a base do incêndio e varrer a zona com o jacto de modo a garantir uma distribuição homogénea do agente de extinção.
Fazer atenção a que o jacto pressurizado não espalhe o combustível e não propague o incêndio.
Prestar atenção ao fumo.
O fumo sobe até ao nível do tecto, e depois espalha-se até encontrar uma parede. Assim, a divisão enche-se de fumo e, quando o fumo arrefece, volta a descer progressivamente até ao chão ou até encontrar uma saída para o exterior.
Prestar atenção aos fumos tóxicos, que são o resultado do combustível - Por exemplo, os fumos libertados pelos plásticos são extremamente nocivos.
Não atacar directamente as chamas. Estas, só se extinguirão quando a fonte de combustível for cortada, a temperatura tenha baixado ou que o incêndio seja privado de oxigénio (apontar para a base das chamas).

Inconvenientes e limitações dos extintores

Devido às suas dimensões e critérios de constituição (capacidade de resistir a aumentos de pressão), os extintores contêm reduzidas quantidades do agente extintor.

Por exemplo, os extintores de água, os mais volumosos e mais divulgados, só contêm nove litros de água.
Devido a vários factores, é impossível calcular a duração efectiva de expulsão dos agentes extintores - dimensões, o agente utilizado e a pressão aplicada - têm uma incidência no cálculo.
Alguns extintores ficam vazios ao fim de 18 segundos, enquanto que a maior parte necessita em média de um minuto.

Manutenção opcional dos locais

Verificar que as escadas e saídas estejam sempre totalmente desimpedidas.

Desligar toda a iluminação eléctrica ou aparelhos de aquecimento que não necessitam de estar a funcionar.

Verificar os aparelhos de cozinha a gás e eléctricos.

Desligar todas as máquinas em funcionamento que não são utilizadas ou que devam ser colocada fora de tensão e verificar o arrefecimento.

Despedir os aparelhos de aquecimento obstruídos por peças de vestuário de trabalho ou qualquer outro objecto inflamável e substituir qualquer para-fogo em falta.

Fechar as portas e janelas, interiores e exteriores ; fechar à chave as portas e janelas exteriores a fim de impedir qualquer intrusão e fechar as portas e janelas interiores a fim de prevenir qualquer propagação de incêndio. Além disso, estas precauções permitem informar o agente de segurança da presença de um intruso caso uma porta ou janela seja posteriormente encontrada aberta.

Retirar os objectos inflamáveis que se encontrem próximo de uma fonte de calor e colocá-los em local seguro.

Procurar sem demora a origem de qualquer fuga de óleo ou outro líquido inflamável.

Verificar que todos os elementos do material de luta contra os incêndios se encontram no local, em bom estado e acessíveis, que todas as bocas de incêndio estão acessíveis e que os pontos de alarme de incêndio se encontram intactos.

Conhecer os procedimentos de evacuação de emergência.

Utilizar sistemas adaptados de gravação e de sinalização.

7.4 Procedimentos no posto de trabalho

Procedimentos de Patrulhas anti-incêndio

Procurar imediatamente a origem de qualquer fuga de óleo ou outro líquido inflamável e implementar as medidas apropriadas.

Certificar-se que as vias de acesso para os sapadores-bombeiros estão desimpedidas.

Certificar-se que as cabeças dos extintores não estejam obstruídas.

Certificar-se que todas as iluminações eléctricas /aparelhos de aquecimento em funcionamento têm de estar efectivamente em funcionamento e, caso contrário, desligá-los.

Desimpedir os aparelhos de aquecimento obstruídos por peças de vestuário de trabalho ou por qualquer outro objecto inflamável e substituir qualquer guarda-fogo em falta.

Verificar todos os elementos do material de luta contra os incêndios e os pontos de alarme incêndio.

Apagar as chamas nuas ; desligar os maçaricos e vigiá-los enquanto arrefecem.

Fechar portas e janelas interiores para evitar qualquer propagação de incêndio.

Certificar-se que os aparelhos de cozinha a gás e eléctricos estão desligados.

Controlar cuidadosamente as áreas circundantes.

Certificar-se que as bocas de incêndio e as lanças anti-incêndio estão desimpedidas e acessíveis.

Medidas a implementar se descobrir um incêndio

Assim que descobre um incêndio ou é informado do início de um incêndio, os agentes de segurança devem, no mínimo, observar os seguintes procedimentos :

Fazer disparar o alarme para prevenir todas as pessoas presentes.

Informar os sapadores-bombeiros.

Mandar evacuar a zona.

Se possível, combater o incêndio .

Circundar a zona a fim de impedir que qualquer pessoa entre .

Cortar a alimentação de gás ou combustível.

Ajudar os serviços de socorro, indicando-lhes, por exemplo, as vias de acesso, as pessoas em perigo e o tipo de riscos no local.

Dar apoio ao trabalho de investigação posterior.

Elaborar um relatório circunstanciado sobre a ocorrência, mencionando a identidade das testemunhas.

Quando assinalar um incêndio aos sapadores-bombeiros, as seguintes informações deverão ser transmitidas e compreendidas :

Nome e endereço completos do local.

Pessoas desaparecidas, se for caso disso.

Os melhores itinerários ou pontos de acesso até ao incêndio.

Localização das bocas de incêndio.

Possíveis perigos.

Presença eventual de substâncias perigosas no local.

Transmitidas aos sapadores-bombeiros mesmo antes da sua chegada ao local, estas informações asseguram intervenções mais rápidas e mais eficazes.



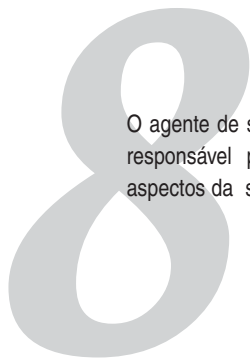
Unidade 8

Higiene e segurança

- 8.0** Objectivos estabelecidos
- 8.1** Legislação
- 8.2** Papel dos parceiros sociais
- 8.3** Termos e definições
- 8.4** Material de protecção pessoal

8.0 Objectivos

- 8.1 Legislação** *(Não genérica)*
- O objectivo é fazer uma lista dos aspectos da legislação em matéria de higiene e segurança com incidência nas funções e responsabilidades dos agentes de segurança.
- 8.2 Papel dos parceiros sociais** *(Não genérica)*
- O objectivo é analisar a incidência dos parceiros sociais na legislação em matéria de higiene e segurança.
- 8.3 Termos e definições**
- O objectivo é explicar os termos relativos às questões de higiene e segurança.
- 8.4 Material de protecção pessoal**
- O objectivo é fazer uma lista dos elementos de material de protecção pessoal e indicar as partes do corpo que cada um protege.



O agente de segurança em missão é considerado como um instrumento de ordem e de poder. Mesmo se não for directamente responsável pela segurança anti-incêndio, em caso de ocorrência ou de acidente, é considerado como podendo gerir todos os aspectos da situação, de modo a intervir eficazmente ou a prestar assistência, se for caso disso.

8.1 Legislação

A indicar a nível nacional

8.2 Papel dos parceiros sociais

A indicar a nível nacional

8.3 Termos e definições

Os assuntos de segurança têm a sua terminologia própria. Em seguida, explicamos alguns dos termos mais vulgares.

Assim que dominar todos estes conceitos, o agente de segurança estará mais apto a fazer a identificação de problemas no local, interpretar as necessidades de segurança e redigir relatórios de ocorrências.

Perigo : A possibilidade de um processo, sistema ou artigo, etc. provocar danos corporais ou materiais.

Risco : Probabilidade desse perigo se materializar.

Acidente : Acontecimento imprevisto, susceptível ou não de provocar danos corporais ou materiais.

Exposição : Facto de estar vulnerável ou sem protecção em relação a uma substância potencialmente nociva susceptível de entrar em contacto com o corpo ou de penetrar nele.

Quanto mais prolongada for a exposição a um produto, maiores serão os efeitos desses produto .

A exposição prolongada a uma substância química poderá ter efeitos imediatos, enquanto que uma curta exposição a uma substância pouco tóxica pode ser de difícil detecção.

Substância nociva : Substância que, se for inalada, ingerida ou se penetrar na pele, pode apresentar riscos limitados para a saúde.

Substância tóxica : Substância que se for inalada, ingerida ou se penetrar na pele, pode apresentar graves riscos esporádicos ou crónicos para a saúde, isto é, levar à perda de vida.

A toxicidade de uma substância é a sua capacidade de provocar efeitos nocivos ; quanto maior for a toxicidade de uma substância, maiores são os efeitos nocivos.

Substância cancerígena : Substância que provoca o cancro, como o amianto.

Substância corrosiva : Substância susceptível de destruir os tecidos humanos com os quais entra em contacto, por exemplo o ácido.

Dermatite : Substância que provoca dermatites (erupções cutâneas).

Substância irritante : Substância não corrosiva que, por contacto directo prolongado ou repetido com a pele ou as mucosas, pode provocar uma dermatite ou inflamação.

Efeito esporádico : Efeito produzido rapidamente, resultante de uma exposição excepcional.

Efeito crónico : Efeito produzido como resultado de uma exposição prolongada ou várias exposições de longa duração.

8.4 Material de protecção pessoal

Segundo a legislação em vigor, o material de protecção pessoal tem de ser fornecido e constantemente usado nas zonas de risco.

As estatísticas em matéria de acidentes indicam que a utilização do material de protecção pessoal permite reduzir a amplitude dos danos corporais. Este material é composto pelos seguintes elementos :

Capacete :

O capacete tem como função essencial a protecção da cabeça e em caso de queda de objecto.

Óculos :

Os óculos protegem os olhos dos salpicos, dos estilhaços, etc.

Máscaras :

Correctamente colocadas sobre a boca e nariz, as máscaras impedem que substâncias estranhas, tal como as poeiras, penetrem nos pulmões.

As máscaras equipadas com filtro podem « absorver » a substância ou o produto químico.

Aparelho respiratório autónomo :

O aparelho autónomo permite que a pessoa que o está a usar respire o ar que lhe é transmitido a partir de um cilindro e o isola da atmosfera envolvente.

Protectores auriculares :

Os protectores auriculares, que podem consistir em capacetes anti-ruído ou tampões para os ouvidos, protegem os órgãos auditivos dos ruídos excessivos.

Luvas :

As luvas protegem as mãos. Como não existe um tipo de luvas que ofereça uma protecção universal, é importante seleccionar o tipo adaptado a cada aplicação.

Calçado de segurança :

O calçado de segurança protege a planta dos pés dos objectos salientes que se encontram no chão e, utilizados com uma biqueira metálica, protegem os pés da queda de objectos.

Fatos-macaco de protecção :

Os fatos-macaco servem para proteger o corpo e o vestuário dos salpicos, fagulhas etc. Devem ser adaptados ao tipo de risco e à morfologia das pessoas que o usam.

Todos os materiais acima mencionados têm uma vida útil limitada ; assim, devem ser inspeccionados regularmente e, se for caso disso, substituídos.



Unidade 9

Primeiros socorros

- 9.0** Objectivos estabelecidos
- 9.1** Cuidados de emergência
- 9.2** Regulamentações
- 9.3** Mala de primeiros socorros
- 9.4** Causas comuns de ferimentos corporais
- 9.5** Precauções

9.0 Objectivos

9.1 Cuidados de primeiros socorros

O objectivo é explicar os princípios dos cuidados de primeiros socorros.

9.2 Regulamentações

(não genéricas)

O objectivo é especificar as regulamentações relativas aos primeiros socorros na indústria.

9.3 Mala de primeiros socorros

O objectivo é pormenorizar o conteúdo de uma mala tipo de primeiros socorros.

9.4 Causas comuns de ferimentos corporais

O objectivo é fazer uma lista das causas dos ferimentos corporais mais comuns na indústria e explicar o tratamento a dispensar em conformidade.

9.5 Precauções

O objectivo é indicar as precauções a tomar antes de avaliar o estado ou o tratamento de um ferido.

Esta secção do presente manual de formação é extremamente importante, pois explica o comportamento a ter para fazer face a situações de emergência (capacidade de julgar uma situação). De facto, este comportamento consiste mais em tomar iniciativas do que em adoptar atitudes passivas.

Antes de mais, o agente de segurança deve prevenir os serviços de socorro. Não deve mexer nos feridos. Deve manter os mirões à distância e, sobretudo manter-se calmo.

O agente de segurança pode dispensar cuidados médicos aos feridos apenas se tiver acompanhado sessões de formação específicas (informação e instrução).

A função mais importante do agente de segurança numa situação que exija primeiros socorros, consiste em prestar assistência médica ou profissional para a qual tenha recebido formação.

Esta assistência pode consistir em chamar uma ambulância, um médico, um socorrista qualificado, uma enfermeira, etc.

Se, apesar dos ferimentos evidentes, uma vítima insiste em abandonar o local, não deverá tentar retê-la fisicamente.

É preferível contentar-se em insistir tão firmemente quanto possível para que permaneça no local, assegurando-se que há testemunhas que poderão confirmar estes esforços.

Prevenir imediatamente os seus superiores ou a direcção.

Chamar uma ambulância ou um médico/enfermeiro assim que uma vítima tem uma indisposição ou recusa que se ocupem dela. Certificar-se que há testemunhas que podem confirmar que foram efectuadas tentativas de prestação de socorro.

Acompanhar/assistir as vítimas no local, propor um meio de as fazer regressar a casa, procurar obter o maior número de informações possível sobre as vítimas (nome, endereço, etc.), continuar a propor ajuda, dar o seu nome e número de telefone profissional para o caso de a vítima pretender evocar posteriormente a ocorrência.

Mesmo se a vítima tiver entrado ilegalmente no local (um intruso caído de um telhado, por exemplo), a vítima tem direito à mesma atenção que qualquer outro visitante autorizado.

Na medida em que uma pessoa se encontre ferida, no local, as razões da sua presença são secundárias e não podem de forma alguma constituir impedimento de ajuda.

É preferível que todos os agentes de segurança tenham uma formação especial sobre os primeiros socorros a dispensar em caso de emergência.

9.1 Cuidados de primeiros socorros

Os Princípios dos primeiros socorros.

Trata-se de dispensar um tratamento como resultado de um acidente, utilizando o conjunto de competências, instalações e materiais à disposição.

Os primeiros socorros permitem :

- Salvar vidas.
- Impedir o agravamento de uma situação precária.
- Favorecer a cura.

Existem dois níveis de primeiros socorros :

1. Salvamento de vidas e minimização dos ferimentos, com :

- Socorrista qualificado.
- Reanimação cardio-pulmonar.
- Reanimação boca a boca.

2. Primeiros socorros de ferimentos menores, com :

- Socorrista competente, capaz de fazer um penso, de limpar feridas, aplicar um colírio, etc.

Cuidados de primeiros socorros

Os cuidados de primeiros socorros são as primeiras medidas a implementar assim que um ferido é encontrado. Estas medidas são as seguintes :

Avaliar a situação : Se o facto de prestar assistência aos feridos exige que o agente de segurança se coloque em perigo, então este deverá considerar cuidadosamente a implicação de um possível ferimento e os riscos suplementares em que encorem os feridos em caso de não assistência.

É sempre preferível certificar-se que o socorro poderá ser prestado assinalando primeiro o acidente, antes de arriscar a sua própria segurança, ao ponto de os feridos não terem qualquer vantagem com a presença do agente de segurança.

Avaliar os feridos : No caso de não existirem demasiados riscos, aproximar-se dos feridos e tentar avaliar a gravidade dos ferimentos.

Esta avaliação permite identificar os ferimentos óbvios tais como perda de consciência, perdas de sangue, ferimentos na cabeça, fracturas, dificuldades respiratórias, etc.

Identificar a causa : Determinar se a causa dos ferimentos é conhecida ou evidente, por exemplo os casos de queda, asfixia, incêndio, etc.

Se a causa puder ser resolvida com toda a segurança, por exemplo cortando a alimentação do gás, então tomar as medidas adequadas a fim de limitar os riscos de ferimentos suplementares.

Avaliar a zona : Se houver risco de ferimentos suplementares para os feridos, por exemplo com a lança de incêndio, o fogo ou o fumo, e se a causa não puder ser corrigida, tentar deslocar os feridos para um local seguro sem se expor.

As informações anteriores constituirão uma ajuda preciosa para os serviços de socorro ; é de toda a conveniência que sejam fornecidas assim que cheguem ao local da ocorrência.

A implementação destas poucas medidas de base não coloca qualquer dificuldade quando há terceiros presentes para prestar assistência ou para chamar os serviços de socorro.

Quando o agente de segurança se encontra sozinho para prestar assistência a um ferido, deve a todo o custo procurar outra fonte de assistência ou assinalar imediatamente a ocorrência, mesmo antes de pensar em implementar medidas susceptíveis de o colocar em perigo.

Estas precauções permitem tratar de vários feridos ao mesmo tempo.

Manter-se calmo e eficaz e mostrar confiança - este tipo de atitude reduz os riscos de pânico.

9.2 Regulamentações

A indicar a nível nacional (ex. : sessões de formação dispensadas pela Cruz Vermelha Internacional)

9.3 Mala de primeiros socorros

Uma mala de primeiros socorros deve estar à disposição em qualquer local de trabalho.

Sem contar com os elementos suplementares necessários em função dos riscos específicos, a mala de primeiros socorros deverá ter pelo menos os seguintes elementos :

- Ligaduras de vários tamanhos.
- Pensos de vários tamanhos.
- Pensos adesivos.
- Compressas.
- Colírio.
- Protecções para os olhos.
- Tesouras.
- Alfinetes de ama (de segurança).
- Conjunto de luvas em latex.

A quantidade de cada um destes elementos será na proporção dos efectivos no local e da respectiva percentagem de utilização prevista ou recomendada.

É preferível não guardar pomadas ou comprimidos nas malas de primeiros socorros, salvo se os responsáveis forem suficientemente qualificados e experientes para os administrar.

Entre o material especializado podem figurar as loções, pulverizadores e pomadas especiais destinadas ao tratamento de salpicos ou queimaduras químicas frequentes num dado ambiente.

9.4 Causas comuns de ferimentos corporais

O tipo de ferimentos que os agentes de segurança poderão vir a tratar em emergência são os seguintes :

Ferimentos na cabeça : Ocasionalmente por choques ou quedas de objectos.

Acessos de pânico ou de ansiedade : Depois de ter assistido a um acidente ou a um assalto, por exemplo, estado de perturbação numa multidão ou numa situação confusa.

Dificuldades respiratórias : Lesões potenciais dos pulmões provocadas pela inalação de fumo ou vapor químico.

Queimaduras: Em vários graus, as queimaduras são provocadas pelo fogo, os choques eléctricos ou contacto com substâncias químicas ou com objectos muito quentes (ex. : tubos ou máquinas).

Choque eléctrico : Provocado pelo contacto ou proximidade com um aparelho eléctrico sob tensão.

Fracturas : Provocadas por choques ou quedas.

Ferimentos nas costas : Quedas ou operações de elevação incorrectamente efectuadas.

Contusões : Choques, quedas ou ataques.

Perda de sangue, cortes, etc. : Contacto com objectos ou golpes.

Ferimentos nos olhos : Contacto com faíscas, salpicos ou lascas.

Perda de consciência : Devido ao calor ou indisposição.

Tratamento de ferimentos comuns

Assim que a gravidade dos ferimentos tenha podido ser avaliada, a etapa seguinte consiste em decidir o modo de tratamento. Em seguida apresentamos uma lista dos ferimentos mais comuns, com o modo de tratamento inicial recomendado :

Ferimentos na cabeça :

Cobrir o ferimento com uma compressa ou pano limpo. Caso a ferida esteja aberta e sangue abundantemente, fixar a compressa com uma ligadura enrolada à volta da cabeça de modo a fazer parar ou reduzir a hemorragia.

Estender o ferido no chão, numa posição confortável, tendo o cuidado que a cabeça e os ombros estejam colocado ligeiramente mais altos que o resto do corpo.

Dificuldades respiratórias devido a um acesso de pânico ou de ansiedade :

Colocar a pessoa numa posição que facilite a respiração. Falar-lhe com calma mas com firmeza, de modo a transmitir-lhe confiança, e depois levá-la para um local seguro e calmo.

Dificuldades respiratórias devido à inalação de fumo :

Levar a pessoa (caso não haja nenhum risco) para o ar fresco, certificar-se que as vias aéreas estão abertas e desimpedidas e colocar a pessoa numa posição que facilite a respiração.

Queimaduras :

Refrescar a zona afectada deitando água fria por cima. Deixar arrefecer durante cerca de dez minutos (passar por água durante 20 minutos caso a queimadura tenha sido o resultado de uma projecção de produto químico).

Retirar todo o vestuário, jóias e outros acessórios da zona afectada, para o caso de o ferimento empolar.

Não tocar no ferimento e não aplicar loções, cremes, etc.

Não tentar retirar qualquer elemento colado na ferida.

Cobrir a ferida e a zona em redor com um pano limpo ou uma gaze esterilizada.

Em caso de queimaduras na cara, aplicar água nas feridas e deixar arrefecer aguardando assistência médica ; não cobrir as queimaduras faciais.

Choques eléctricos :

Cortar a corrente eléctrica ou desligar o aparelho em causa. Caso seja impossível efectuar esta primeira precaução, colocar-se sobre uma superfície seca, como por exemplo uma caixa de madeira, uma pilha de jornais ou um tapete de borracha (ex: protege tapete de carro).

Com um pau de madeira (cabo de vassoura, cabo de uma ferramenta, etc.), empurrar o objecto que provocou o choque ou afastar o ferido do aparelho eléctrico. Também é possível enrolar uma corda seca à volta do tornozelo do ferido de modo a também o libertar.

Verificar o estado do ferido (consciente ou não) e tratar dos ferimentos, como queimaduras, etc. Uma vez que os produtos em madeira ou à base de madeira são muito maus condutores, recomenda-se perfeitamente a sua utilização. Por outro lado, em caso algum deverá utilizar um objecto metálico, nem sequer o que quer que seja molhado ou húmido, porque a água e os metais são excelentes condutores.

Fracturas :

Não deslocar um ferido, excepto se correr perigo.

Não tentar manipular ou deslocar o membro fracturado.

Apoiar o membro ferido com uma tira de tecido ou almofada, de modo a colocar o ferido em posição mais confortável.

Não ligar o membro fracturado, excepto se apresentar uma ferida aberta ou sangrar (a ligadura serve para proteger a zona de qualquer infecção e para estancar ou diminuir as hemorragias).

Ferimentos nas costas :

Imobilizar o ferido, apoiar a cabeça e o corpo com almofadas, toalhas, etc., transmitir confiança ao ferido e aconselhá-lo ou impedi-lo de se mexer sem ajuda de terceiros.

Hemorragias, cortes, etc. (externos) :

Retirar as peças de vestuário, jóias e outros acessórios da região da ferida.

Aplicar com firmeza uma compressa sobre o ferimento.

Fixar a compressa segurando-a com a mão ou com um adesivo.

Levantar a região da ferida acima do nível do coração do ferido, de modo a travar a circulação sanguínea.

Deitar o ferido no chão a fim de evitar qualquer queda em caso de perda de consciência. Caso o sangue continue a correr à volta ou através da compressa, juntar mais compressas à primeira.

Ferimentos nos olhos :

Sobretudo, não tocar no olho ferido e pedir à pessoa que mantenha os olhos fechados, sem mexer.

Deitar o ferido a fim de o impedir de cair (o facto de estar ferido nos olhos ou de ter os olhos fechados perturba o equilíbrio).

Deitar a cabeça do ferido sobre os seus joelhos ou em cima de almofadas.

Dar uma compressa ao ferido para que a aplique suavemente sobre o olho.

Perdas de consciência :

Deitar o ferido de costas.

Levantar-lhe as pernas de maneira a favorecer a circulação sanguínea para o cérebro.

Certificar-se que o ferido recebe muito ar fresco.

Ajudar o ferido a sentar-se ou a levantar-se conforme retoma consciência.

Não obrigar o ferido a levantar-se, porque a posição de pé diminui a circulação sanguínea para o cérebro.

Caso a perda de consciência tenha feito com que a pessoa caísse, certificar-se que não se magoou.

Choques eléctricos, pancadas :

Colocar o ferido numa posição confortável, tapá-lo com um cobertor e levantar-lhe e manter as pernas o mais alto possível.

Tirar ou desabotoar o vestuário ao nível do pescoço, peito e cintura.

Em todos os casos, certificar-se que o ferido se encontra numa posição confortável e segura, fazer os possíveis para transmitir segurança à pessoa e certificar-se que os serviços médicos foram alertados.

Posições propícias ao restabelecimento

Existem várias posições propícias ao restabelecimento das vítimas, conforme o tipo dos ferimentos ou os riscos presentes. Qualquer que seja a posição, deverá obedecer aos seguintes princípios :

Reduzir os riscos de queda.

Ajudar a respiração.

Reduzir os riscos de choque.

Estancar as hemorragias, diminuir as dores e outros desconfortos.

Proteger o ferimento.

Em geral, a posição prevista e mais segura é a seguinte : o ferido é estendido no chão sobre um dos lados, uma mão colocada sob a cara de modo a manter a cabeça e o outro braço longe do corpo, uma perna dobrada com o joelho para a frente.

Nesta posição, o ferido permanece estável e pode ser tratado.

9.5 Precauções

Generalidades :

Nunca colocar-se em perigo.

Certificar-se que é dispensada assistência profissional ou tomar as disposições necessárias para que o ferido seja enviado a um médico ou para um hospital.

Não ultrapassar as suas capacidades.

Reunir os objectos pessoais do ferido.

Antes de tratar uma ferida aberta, calçar luvas em latex, de modo a evitar riscos de infecção.

Não dar nenhum alimento, bebida ou medicamento ao ferido.

Redigir um relatório relativo a todas as ocorrências, mesmo menores.

Preservar a dignidade do ferido instalando biombo /separadores e mantendo os mirões à distância.

Não hesitar em passar para segundo plano em presença de pessoas mais experientes.

Manter a calma, mostrar confiança e dar provas de autoridade.

Não mencionar a gravidade do estado de um ferido se este puder escutar, pois essas informações podem afligi-lo ainda mais.

Salvo em caso de absoluta necessidade, não deixar o ferido sem ser vigiado.

Conclusão

Estas acções permitem que o agente de segurança preste assistência a feridos e que lhes administre os primeiros socorros.

As práticas relativas à reanimação cardio-pulmonar, boca a boca, ventilação, massagens cardíacas ou posições propícias ao restabelecimento exigem formação suplementar e não estão abrangidas pelo presente manual.

As medidas indicadas e preconizadas podem ser implementadas por qualquer pessoa competente. No entanto, assim que haja contacto físico, os agentes de segurança devem estar cientes que correm o risco de agravar ou complicar uma situação e posteriormente podem ser acusados de agressão.

Nada obriga um ferido a aceitar que lhe prestem assistência.

Caso o ferido esteja consciente, é conveniente perguntar-lhe antecipadamente se aceita que lhe seja prestada assistência. Caso recuse, não se deve ir contra a sua vontade, pois a intervenção pode ser tida como agressão.

Caso o ferido esteja inconsciente, é conveniente prestar-lhe assistência na medida das suas capacidades, sem se colocar em perigo.



10

Unidade 10

Serviço aos clientes & qualidade

- 10.0* Objectivos estabelecidos
- 10.1* Princípios do serviço aos Clientes
- 10.2* Serviço aos Clientes e segurança
- 10.3* Princípios do Sistema de qualidade ISO 9000
- 10.4* Qualidade e segurança
- 10.5* Clientes - responsabilidade em comparação com a qualidade

10.0 Objectivos :

10.1 Princípios do Serviço ao Cliente

O objectivo é apresentar os Princípios do Serviço ao Cliente tal como é executado no local.

10.2 Serviço ao Cliente e segurança

O objectivo é descrever a maneira através da qual o agente de segurança pode ajudar e intervir nas práticas do Serviço ao Cliente.

10.3 Princípios da norma ISO 9000

O objectivo é resumir os princípios da norma de qualidade ISO 9000.

10.4 Qualidade e segurança

O objectivo é descrever a maneira através da qual o agente de segurança pode ajudar e intervir nas práticas de qualidade de serviço.

10.5 Clientes - Responsabilidade em comparação com a qualidade

O objectivo é resumir os critérios de qualidade aplicáveis ao pessoal de guarda e vigilância.

10.1 Princípios do Serviço ao Cliente

O que é um Cliente ?

Um Cliente é normalmente uma pessoa que adquire bens ou serviços. Esta explicação é extremamente breve para definir um conceito tão importante.

Outras descrições frequentes evocam de maneira mais clara a importância do Cliente. Estas descrições, como « o Cliente é rei », « o Cliente tem sempre razão », etc., reforçam a importância do Cliente no nosso espírito.

O grau desta importância é resultado da estima em que se tem o Cliente, quer seja no seio da organização ou do pessoal.

É errado dizer que essa estima pára à porta dos directores ou dos responsáveis.

O Cliente reveste-se de uma grande importância para todos os membros da empresa porque, sem Clientes não há empresa.

É portanto essencial que os dirigentes e agentes de segurança estejam cientes desta importância e a difundam ou apliquem os princípios a todos os níveis de responsabilidades da empresa.

Por exemplo, é possível considerar cada um - empregador e colegas indiferentemente - na empresa como um Cliente.

O Serviço ao Cliente não é uma função ou uma competência em si, mas a aptidão em tratar as pessoas de maneira adequada.

Um Cliente é qualquer pessoa que trás vantagem à empresa, enquanto que o Cliente potencial é qualquer pessoa susceptível de trazer uma vantagem.

Importância das políticas em matéria de Serviço ao Cliente

Uma vez no local, os Clientes têm o direito de esperar que uma determinada atenção e um determinado respeito lhes seja dispensado. Para assegurar a gestão ou segurança de um local aberto ao Cliente, os princípios são os seguintes :

- Escutar as respectivas necessidades.
- Projectar uma boa imagem da empresa.
- Propor uma imagem agradável e confortável.
- Gerir as reclamações
- Promover a fidelização dos Clientes.

10.2 Serviço ao Cliente e Segurança

Para o agente de segurança, os aspectos práticos importantes relativos ao Serviço ao Cliente consistem sobretudo em assegurar um ambiente seguro.

Para isso, as necessidades dos Clientes em matéria de segurança devem ser satisfeitas, o que exige nomeadamente uma vigilância redobrada relativamente aos seguintes riscos :

- Superfícies escorregadias.
- Obstáculos ou perigos susceptíveis de provocar escorregadelas, tropeçamentos ou quedas.
- Não obstrução das saídas de emergência e dos pontos de incêndio.
- Possíveis agressões ou roubos por parte de outros Clientes ou membros do pessoal.
- Todo o tipo de danos na pessoa ou bens de um Cliente, incluindo os veículos estacionados no local.

Para assegurar um bom Serviço ao Cliente, é necessário estar ciente que os Clientes, mesmo se só passarem no local, têm direito a serem protegidos contra todos os riscos que possam ameaçar a sua saúde e bem-estar.

Para ser eficaz, o agente de segurança deve estar ao corrente da política aplicada pela direcção relativamente aos Clientes, e ele próprio deve aplicar todos os aspectos desta política resultantes das suas funções, atribuições e responsabilidades.

Finalmente, sempre que haja qualquer problema, o agente de segurança deve fazer parte integrante do Sistema de informação, de modo a que estes problemas possam ser levados à atenção da direcção.

10.3 Princípios do Sistema de qualidade ISO 9000

Os princípios do Serviço ao Cliente apresentados nesta primeira secção da Unidade constituem apenas uma parte do Sistema global de qualidade.

Esta secção reúne os principais pontos da norma de qualidade ISO 9000, que apresenta o mais vasto campo de aplicação de todas as normas da série ISO.

Os assuntos abordados indicam os vários aspectos a satisfazer através da implementação de um sistema de gestão aceitável e mensurável. De modo mais geral, a empresa deve tomar as seguintes medidas :

1. Definir exactamente o Serviço ou produto.
2. Estabelecer por escrito o método a utilizar para fornecer este Serviço ou produto.
3. Fornecer o Serviço ou produto estabelecido através da aplicação dos seguintes procedimentos.

A norma ISO 9000 expõe claramente os aspectos aos quais a empresa deve obedecer.

Esta secção explica os principais pontos da norma e as actividades conduzidas pela empresa neste aspecto. Também estabelece, mas em termos relativamente gerais, o que se espera que a empresa faça para implementar um Sistema de qualidade que esteja em conformidade com a norma em questão, na série ISO 9000. Avaliadores independentes, enviados por um organismo de certificação, julgarão a conformidade com os critérios das normas.

A secção indica, sob as rubricas gerais, os pontos principais de conformidade e inclui as áreas de incidência específica na prestação de serviços e o agente de segurança presente no local.

As principais rubricas da norma ISO 9000 são as seguintes :

1. Responsabilidades da direcção :

- Estabelecer uma política de prestação de serviços.
- Informar todos os membros do pessoal quanto a esta política.
- Prever e providenciar os recursos necessários.
- Analisar os sistemas.
- Assegurar a respectiva implementação.

2. Sistemas de qualidade :

- Conceber procedimentos documentados para assegurar a conformidade com a norma.

3. Exame dos contratos :

- Examinar os contratos de maneira a verificar que a prestação dos serviços é executada com os níveis de qualidade acordados.

4. Controlo da elaboração :

- Conceber um serviço/produto adaptado às necessidades dos Clientes.
- Disponer do pessoal qualificado e adaptado.
- Registar todas as fases de elaboração.

5. Controlo da documentação :

- Modo de controlo, análise e actualização dos procedimentos, manuais e instruções.

6. Aquisição :

- Sistema que autoriza a compra de material e de bens no enquadramento da prestação dos serviços tendo em vista a conformidade com os critérios contratuais.

7. Identificação e rastreabilidade :

- Certificar-se que a documentação está correctamente identificada, de modo a autorizar a rastreabilidade do Serviço ou do produto. Procedimentos de exploração normalizados claramente identificados por um número de atribuição.

8. Qualidade na aquisição :

- Sempre que um Cliente fornece produtos, serviços ou dispositivos integrados nos produtos ou serviços destinados a lhe serem fornecidos, é conveniente certificar-se cuidadosamente que cada um dos elementos se encontra em bom estado.

9. Controlo dos processos :

As actividades empreendidas pela empresa devem ser planeadas, executadas e supervisionadas por membros do pessoal suficientemente formados e experimentados, com acesso à documentação exigida, isto é a toda a documentação que explica as funções profissionais e respectivo modo de execução.

10 Inspeção e ensaios :

As inspecções e actividades de ensaio executadas para determinar a aceitação dos materiais ou dos produtos na sua recepção ou integração nos produtos/serviços deverão ser definidos. Deverão ser redigidos relatórios sobre estas inspecções.

11 Material de inspecção, medição e ensaio :

O material seleccionado para assegurar a conformidade dos produtos ou serviços com o caderno de encargos correspondente, deverá apresentar capacidade suficiente. Deverão ser redigidos relatórios das operações de calibragem.

12 Estatuto da inspecção :

Estatuto das inspecções, isto é « a aguardar inspecção » ou « inspecção efectuada », estabelecido para os métodos apropriados, isto é localização, etiquetas ou outras marcas apropriadas. A identificação e os poderes das pessoas que executam estas inspecções deverão estar definidas.

13 Controlo de produto não conforme :

Os produtos ou serviços que não estão em conformidade com o caderno de encargos correspondente, devem ser identificados, isolados (se possível) e rectificadas em tempo oportuno. As acções correctivas deverão ser implementadas.

14 Acção correctiva / preventiva:

Os problemas resultantes da aplicação do sistema de gestão, dos procedimentos documentados e/ou dos produtos ou serviços fornecidos, devem ser levados à atenção das pessoas que estão em condições de propor e implementar soluções para estes problemas.

15 Manutenção :

Os materiais e produtos devem ser manipulados através da aplicação de métodos que impeçam qualquer dano, perda ou deterioração.

16 Relatórios de qualidade :

Devem estar redigidos relatórios que confirmem a implementação do sistema de gestão documentado e a execução das obrigações contratuais .

17 Auto-inspecções :

As auto-inspecções, que estão programadas, devem poder determinar se os procedimentos são implementados e se é possível melhorar a eficácia operacional global.

18 Formação :

Devem ser identificadas e satisfeitas as necessidades em formação de todos os membros do pessoal que dirige, executa ou verifica trabalhos que afectam a qualidade .
Devem ser redigidos relatórios destas actividades.
Recomenda-se a concepção e vigilância da implementação de um programa de formação ou equivalente.

19 Serviço pós-venda :

Quando em consequência de uma obrigação contratual, deve ser assegurado um serviço pós-venda e/ou de manutenção relativamente a determinado material, este serviço pós-venda deve ser planeado e devem ser redigidos relatórios de execução.

20 Técnicas estatísticas :

Na medida do possível, devem ser utilizadas técnicas estatísticas, para conceber programas e determinar as capacidades dos processos.
Os vários aspectos mencionados nas rubricas gerais são importantes para a empresa no seu conjunto. No entanto, alguns aspectos não correspondem totalmente às funções do agente de segurança ; apenas os aspectos mais pertinentes são abordados na secção seguinte.

Os principais aspectos que o agente de segurança deve controlar são os seguintes :

Análise dos contratos	Acção correctiva / preventiva
Controlo da Documentação	Relatórios de qualidade
Controlo dos processos	Formação
Controlo de produtos / serviços não conformes	Serviço pós-venda

O nível de controlo destes aspectos, define-se do seguinte modo :

Exame dos contratos :

O agente de segurança intervém a este nível assegurando que todas as informações úteis relativas às operações no local são efectivamente transmitidas à direcção. Assim, a direcção pode dispor de informações que lhe permitem verificar que a prestação dos serviços é efectivamente efectuada com o nível de qualidade estabelecido.

Controlo da Documentação :

Nesta área, o agente de segurança intervém, em especial, ao nível das instruções de missão no local. É extremamente importante certificar-se que todas as alterações que devem ser efectuadas neste documento sejam transmitidas à direcção a fim de que todas as informações possam ser actualizadas o mais rapidamente possível.

Controlo dos processos :

Este aspecto diz respeito ao agente de segurança, uma vez que está relacionado com os métodos de prova de prestação dos serviços, através dos seguintes métodos :

- Relatórios do agente de segurança
- Relatórios de ocorrências
- Folhas de presença
- Fitas de vídeo cronometradas
- Listagens informáticas
- Sistemas e Procedimentos de vigilância

Controlo de produtos / serviços não conformes :

A informação transmitida pelo agente de segurança à direcção indica o nível de prestação dos serviços. Qualquer falha na prestação de serviços por parte da empresa relativamente ao Cliente será evidenciada e a empresa tem a possibilidade de rectificar os problemas em tempo oportuno.

Acção correctiva / preventiva :

Assim que a empresa é informada da existência de um problema a nível dos serviços prestados a um Cliente, esta executa uma determinada acção a fim de rectificar esse problema ou de impedir que se repita.

Em geral, é ao agente de segurança no local que cabe a responsabilidade de implementar estas acções.

Relatórios de qualidade :

Assim que um agente de segurança completa o respectivo relatório e outra documentação pertinente, está efectivamente a efectuar relatórios de qualidade que mostram ao Cliente o modo como a empresa desempenha as suas obrigações contratuais a esse respeito.

Formação :

O nível da formação seguida pelo agente de segurança deve ser suficiente para lhe permitir executar as suas funções e, assim assegurar os serviços que a empresa contratou fornecer aos seus Clientes.

Serviço pós-venda :

Este aspecto garante que o conjunto do material utilizado pelo agente de segurança é mantido em bom estado de funcionamento, de modo a que o agente de segurança possa assegurar os serviços acordados.

Todos estes aspectos mostram a função prática que o agente de segurança desempenha na prestação dos serviços no local. Também dão indicações sobre até que ponto a simplicidade dos sistemas de exploração pode ser importante para garantir a prestação de serviços claramente estabelecidos, de uma maneira profissional e estruturada, por parte de um agente de segurança motivado e competente e para tudo fazer de modo a que os serviços fornecidos possam ir mais além do esperado pelos Clientes e das disposições contratuais.

Conclusão :

Em conclusão, a contribuição do agente de segurança deve consistir em projectar uma boa imagem de si próprio, mas também da entidade empregadora, de modo a valorizar todos os princípios do Serviço ao Cliente e da qualidade. Uma grande parte do trabalho do agente de segurança é dedicado às relações com o público.

10

10.5 Clientes - Responsabilidade relativamente à qualidade

Para dar uma boa imagem, o agente de segurança deve possuir algumas noções das funções sociais. A prática dos pontos enumerados em seguida, ajudá-lo-ão a estabelecer relações com as pessoas a fim de aplicar os princípios do Serviço ao Cliente e a prestação de serviços de qualidade.

Assim, o agente de segurança deve :

- Estar acessível.
- Respeitar os uniformes regulamentares, os códigos de conduta e as posturas prescritas.
- Utilizar sempre uma linguagem educada.
- Apresentar sempre uma imagem profissional.
- Utilizar uma linguagem corporal positiva a fim de reforçar a mensagem.
- Ter uma atitude agradável e educada.
- Ser amigável mas não familiar.
- Ser eficiente, mas não diligente.
- Mostrar confiança, mas sem agressividade.
- Compreender que não é necessário ser grosseiro ou brutal para transmitir autoridade ou confiança.
- Ter sempre um comportamento profissional.***

Finalmente, não será demais relembrar que, assim que um Cliente tenta entrar em contacto com alguém no local, a primeira pessoa que ele vai encontrar é um membro do pessoal de segurança.

A impressão deixada num visitante, tem portanto uma incidência sobre o agente de segurança, sobre o seu empregador e, naturalmente sobre o Cliente.

O pessoal de segurança deve estar sempre ciente que, caso cause má impressão, esta repercutir-se-á em todas as pessoas do local. Por isso, o agente de segurança deve esforçar-se sempre para transmitir uma imagem positiva das suas funções.

Em Junho de 1999, a CoESS e a UNI-Europa publicaram um documento intitulado « Selecting best value - A manual for public authorities awarding contracts for guarding security services » (« Selecção do valor óptimo - Manual destinado aos poderes públicos que contratam serviços de segurança, guarda e vigilância »).

Conforme acontece com a maioria das empresas que pretendem oferecer serviços de qualidade, a qualidade dos serviços é função de um determinado número de factores chave. De todos estes factores, as capacidades, competências e a motivação dos agentes de primeira linha são evidentemente os mais importantes, porque são estes agentes que são responsáveis pelas actividades diárias, assim como pela interacção com os Clientes ou o público. Além disso, o planeamento operacional e a gestão do pessoal de primeira linha e dos serviços devem ser de qualidade superior, a fim de garantir uma prestação óptima e impecável dos serviços. Igualmente importante, a infra-estrutura dos recursos técnicos, operacionais e humanos deve ser cuidadosamente estabelecida para o pessoal de primeira linha e a equipa de direcção. Enfim, é essencial que todas as operações sejam apoiadas por uma infra-estrutura da empresa, com experiência suficiente para assegurar serviços de qualidade, mas também para conceber uma filosofia do Serviço que responda às necessidades dos seus Clientes.

Os quatro aspectos principais, que exigem uma proposta de ordem técnica para a prestação de serviços de segurança, são as seguintes :

- Pessoal de segurança
- Gestão / operações
- Infra-estrutura contratual
- Empresa

Os critérios de qualidade aplicáveis ao pessoal de segurança são os seguintes :

Experiência :

- Experiência no sector de actividade
- Experiência contratual específica

Competências e capacidades :

- Formação de base
- Formação suplementar e qualificações
- Formação contratual específica
- Formação recorrente
- Outras competências (ex. : conhecimento de outros idiomas)
- Oportunidades profissionais

Seleção, recrutamento e exame de candidatura

Metodologia de recrutamento e seleção
Exame das candidaturas

Condições de emprego :

Nível de salário e vantagens
Condições de trabalho

Outros critérios a estabelecer para o Cliente :

Deve ser apresentado um justificativo destes critérios ; o conjunto destes critérios deve naturalmente permanecer no enquadramento da legislação europeia e nacional aplicável.

Os critérios de qualidade relativos à direcção e às operações, à infra-estrutura operacional e à empresa, são mencionados no documento referido.



Unidade 11 *Comunicações*

- 11.0** Objectivos estabelecidos
- 11.1** Competências em comunicação
- 11.2** Registo e difusão das informações
- 11.3** Resolução de conflitos
- 11.4** Informação ao público
- 11.5** Aplicação de instruções
- 11.6** Trabalho de equipa

11.0 Objectivos :

11.1 Competências em comunicação

O objectivo é listar as competências em comunicação que são vantajosas para o agente de segurança.

11.2 Registo e difusão das informações

O objectivo é explicar os procedimentos de registo e de difusão das informações no local de trabalho.

11.3 Resolução de conflitos

O objectivo é demonstrar a aplicação das competências em comunicação a fim de resolver situações potencialmente conflituosas.

11.4 Informação ao público

O objectivo é fazer uma lista das precauções necessárias a implementar antes de prestar informações ao público.

11.5 Aplicação de instruções

O objectivo é demonstrar a capacidade de interpretar e aplicar instruções.

11.6 Trabalho de equipa

O objectivo é aplicar os princípios do trabalho de equipa no local de trabalho.

11.1 Competências em comunicação

A comunicação é a capacidade de estabelecer relações de maneira eficaz com as pessoas e, mais exactamente, difundir ou divulgar informações.

Além dos valores descritos neste manual, é importante que os agentes de segurança respeitem a respectiva ética profissional e a apliquem no seu ambiente de trabalho.

No enquadramento do presente manual e das funções e atribuições do agente de segurança, as principais competências em comunicação são :

- Oralidade
- Escuta
- Escrita
- Leitura
- Linguagem corporal
- Observação visual

No exercício das suas funções, o agente de segurança utiliza cada uma destas competências, em graus diferentes e de maneiras diferentes. Cada uma delas, é brevemente explicada em seguida, e depois descrita mais amplamente à luz das funções e atribuições do agente de segurança no local.

Breve descrição das principais competências em comunicação :

Oralidade :

A oralidade ou utilização da comunicação verbal deve ser praticada para produzir o seu efeito. No entanto, devem ser observadas algumas regras simples, entre as quais :

- Reflectir antes de falar.
- Falar com clareza, com confiança.
- Evitar calão e grosserias.
- Utilizar a linguagem corporal para reforçar a mensagem.
- Utilizar palavras conhecidas e vulgares.

Os agentes de segurança devem dar sempre provas de grande prudência quanto ao que dizem e na maneira como o dizem. Comentários de menor importância trocados entre dois colegas via rádio, podem ser ouvidos por terceiros e podem ser mal interpretados fora do respectivo contexto ou podem dar má imagem do pessoal de segurança.

É também importante que os agentes de segurança, quando lhes é pedido que prestem informações, dêem apenas os pormenores exactos e sem exageros.

As competências verbais são igualmente importantes durante a utilização dos rádios e dos telefones.

Escuta :

Trata-se da maneira como recebemos as informações. Para assegurar uma escuta eficaz, devem ser seguidas algumas regras simples :

Prestar atenção e concentrar-se no que é dito, e não no que pretendemos ouvir.

Ser paciente e aguardar todas as informações.

Não terminar as frases do interlocutor ; não interromper brutalmente a conversa quando achamos que já temos todas as informações que pretendíamos.

Deixar que o nosso interlocutor termine, a fim de que possa em seguida ter a impressão de ter dito tudo o que tinha a dizer.

Aguardar uma resposta completa às perguntas colocadas.

Em caso de dúvida, pedir explicações .

Mostre que prestou atenção ao que foi dito através do contacto visual e linguagem corporal em geral.

Escrita :

Existem várias formas de escrita : podemos escrever por prazer, por amor à arte, para se corresponder entre amigos ou familiares, para dar informações breves e concisas ou para relatar factos com fins específicos, como a redacção de relatórios.

As várias formas de escrita distinguem-se pelo tipo de linguagem utilizada.

As competências na escrita são a capacidade em se adaptar às exigências de uma dada situação.

As exigências são muito reduzidas quando a escrita é efectuada apenas por prazer ou no enquadramento de uma correspondência com amigos ou familiares, uma vez que o resultado final não será submetido a nenhuma análise, não irá ter nenhuma repercussão séria e não será alvo de nenhuma crítica veemente no caso de incompreensão por parte do leitor.

Conforme é exigida para o preenchimento de impressos, etc., a expressão escrita é geralmente breve, exacta e, como resposta a questões pormenorizadas, não deverá deixar qualquer margem para erros ou mal-entendidos.

Para o agente de segurança, trata-se sempre de escrever com um fim especial, para completar impressos ou redigir relatórios, isto é, documentos factuais.

O agente de segurança deve utilizar determinados princípios base para este tipo de escrita :

Respeitar exactamente as funções da escrita.

Certificar-se que as informações estão correctas e podem ser verificadas.

Redigir de maneira clara, segura e expressiva.

Utilizar apenas palavras perfeitamente conhecidas e compreendidas.

Utilizar estruturas de frases e parágrafos correctos, de modo a valorizar a qualidade do conteúdo e dar prova de profissionalismo.

Evitar qualquer erro de pontuação e ortografia, de modo a valorizar a qualidade do conteúdo e dar prova de profissionalismo.

Nunca afastar-se do contexto do conteúdo, tendo sempre presente a finalidade do documento.

Reler sempre cuidadosamente o documento antes de o dar por terminado.

Guardar as notas ou cópias de todas as funções factuais ou específicas.

Caso o agente de segurança disponha de um computador, a utilização de um tratamento de texto facilita muito o trabalho, nomeadamente quanto à qualidade e a estrutura dos relatórios, etc. Caso os relatórios sejam redigidos à mão, o agente de segurança deverá ter sempre em atenção que escreva de modo legível, uma vez que os documentos que redige se destinam a serem lidos por terceiros.

Caso o agente de segurança não tenha confiança nas suas capacidade de redacção, simples comentários, breves e concisos, também serão suficientes desde que respeitem o mínimo de informações exigidas. O factor mais importante, quando se escreve com um fim específico, é que todos os factos sejam mencionados por ordem cronológica. Assim que sejam exigidas informações complementares de fundo, estas podem ser apresentadas como indicado.

Leitura :

Como indicado na secção anterior, se a escrita é uma forma de comunicação entre nós e terceiros, a leitura, por seu lado, é uma forma de comunicação de informações para nós.

Existem várias razões e finalidades de leitura : como para a escrita, existe a leitura pelo prazer (livros), a leitura ligeira (revistas) e a leitura informativa (artigos de jornais ou ensaios).

Conforme a razão ou finalidade, o modo de leitura poderá variar. As diferentes maneiras de ler são as seguintes :

Passar os olhos ou ler na diagonal, para ter apenas uma ideia geral do conteúdo.

Estudo concentrado, para extrair informações ou identificar os pontos principais.

Quando se lê pelo prazer ou a leitura dita ligeira, o leitor não fica a dever nada aos outros : por outras palavras, nada o obriga a avaliar o conteúdo do texto ou a reproduzir tal parte das informações e daí, pode percorrer rapidamente certas secções e só aprofundar e reter as que lhe interessam.

A leitura praticada com um fim determinado é mais séria, porque agora é necessário provar que as informações foram recebidas e compreendidas. É o caso por exemplo do agente de segurança que tem de ler as respectivas instruções de missão ou os procedimentos de emergência do local.

Para a prática da leitura com um fim específico, poderá ser útil que antes coloque as seguintes perguntas :

O documento deverá ser lido no local ? A leitura é necessária ?

O documento deverá ser lido na íntegra ou será suficiente concentrar-se em algumas partes ?

Será necessário assimilar todo o conteúdo ?

A que nível de pormenor deverá ser feita a leitura ?

Como é que as informações deverão ser aplicadas ?

Categorizar o documento e indicar as partes que requerem uma análise aprofundada, as informações a tirar, as partes a ler na diagonal, etc.

Linguagem corporal :

As competências não verbais implicam a linguagem corporal, isto é, gestos tais como :

Movimentar a cabeça.

Expressões faciais : sorrir, ar aborrecido, etc.

Utilização dos braços e mãos : os braços bem abertos são tidos como sinais amigáveis, enquanto que os braços cruzados ou esticados ao longo do corpo podem indicar uma atitude defensiva/fechada.

Deve-se estabelecer contacto visual caso uma impressão de convívio ou abertura deva ser comunicada; por outro lado, este contacto visual não deverá ser estabelecido caso uma impressão contrária deva ser transmitida, por exemplo quando se trata de vigiar ladrões por esticão.

O carácter defensivo ou amigável de uma atitude, também se nota pela posição adoptada pelo agente de segurança : a distância a qual se mantém do interlocutor indica os sentimentos.

Observação visual :

Capacidade de ver e interpretar imagens que nos são comunicadas ; os exemplos mais simples são os painéis e sinais de sinalização nas estradas.

Devido às formas e cores que apresentam, enviam-nos uma mensagem que não pode ter outra forma de expressão.

As opiniões que registamos são fundadas na observação visual. Por exemplo, um postal ilustrado transmite uma imagem de prazer, de relaxamento e bem-estar geral a partir de uma simples fotografia a cores.

Outras imagens, como os painéis de sinalização que representam o crânio de um morto com dois ossos cruzados, indicam perigo ou são uma chamada de atenção para se ser prudente sem que seja necessário recorrer a outras formas de comunicação.

A observação é uma faculdade inata mas, na maior parte dos casos, não a exploramos completamente. Os conselhos que se seguem ajudarão a otimizar este poder de observação:

É preferível observar do que contentar-se em olhar.

Concentrar-se na imagem e interpretar a mensagem.

Aplicar a associação com outros modos de comunicação a fim de memorizar as imagens.

Sempre que é bem executada, a observação visual aumenta o volume de informações recebidas e melhora a capacidade de interpretar e reter as informações.

Esta capacidade pode ser aperfeiçoada através da associação com outras formas de comunicação - por exemplo a dança não seria o que é sem a música ; os cineastas utilizam a linguagem falada e a música, assim como efeitos visuais especiais, para reforçar a mensagem que pretendem transmitir.

Resumindo, a comunicação não consiste apenas numa série de faculdades e capacidades destinadas a serem praticadas e aplicadas no local de trabalho : uma comunicação eficaz aproveita a todos nós e deverá ser posta em prática em todas as situações.

Esta secção é uma introdução à comunicação em geral ; outras secções deste manual abordam mais pormenorizadamente as questões relativas à difusão das informações, à redacção de relatórios, à utilização de blocos de notas, ao poder de observação, etc.

11.2 Registo e difusão de informações

Métodos de registo e de difusão de informações

O registo e a difusão de informações são funções críticas para o agente de segurança. Qualquer que seja o método utilizado, o agente de segurança deve ser :

Conciso	Profissional
Exacto	Discreto

Os métodos de difusão de informações são os seguintes :

Difusão verbal :

A difusão verbal, isto é através do discurso directo, é geralmente o primeiro canal pelo qual são transmitidas as informações.

Portanto, é essencial certificar-se da clareza de uma mensagem antes de tentar transmiti-la a outra pessoa e de valorizar os pontos mais importantes.

Difusão visual :

A difusão visual utiliza-se quando os membros da equipa de segurança estão distantes uns dos outros e não é possível qualquer outro modo de comunicação. Esta comunicação pode ser feita através de bandeiras, sinais com a mão ou gestos especiais.

Difusão electrónica :

Transmissão de informações através de um telefone por fios, telefone móvel, fax, pager e, mais comum através de um posto emissor-receptor. Inclui também a ferramenta informática, com serviço de mensagens electrónico ou gravação em disco duro de relatórios que possam ser consultados por terceiros.

Difusão escrita :

Relatório de missão ou Registo de ocorrências

Bloco pessoal

Impressos

Relatórios escritos de ocorrências ou de acidente

Redacção de relatórios

A importância da difusão das informações já foi apresentada. Um agente de segurança raramente terminará o seu serviço sem ter um facto ou um acontecimento a registar ou a descrever.

Os relatórios mais frequentes são os que relatam um ferimento corporal ou dano material que, em último caso, deverá ser alvo de uma investigação ou de processo judicial, por exemplo um assalto, detenção, acidente, ferimento ou incêndio. Naturalmente, caso não aconteça nada durante uma missão, o relatório também o deverá mencionar, indicando que está tudo em ordem.

Os procedimentos adequados de difusão de informações e redacção de relatórios deverão portanto ser efectuados de modo a chamar a atenção dos responsáveis para os problemas potenciais e efectivos.

Todos os factos relativos a uma ocorrência e que mereçam ser mencionados, logo que possível devem ser registados em papel, de modo a evitar problemas aos responsáveis ou aos colegas, que posteriormente arriscam a serem interrogados relativamente a factos de que não terão sido informados.

Um breve relatório provisório deverá ser suficiente, caso a intervenção não esteja terminada.

O objectivo essencial, durante a redacção de um relatório sobre uma ocorrência, é de através das palavras, conseguir imprimir uma imagem no cérebro do leitor.

Assim, é conveniente relatar o acontecido de maneira exaustiva, clara e exacta, tendo em atenção que se transmite pormenores e explicações suficientes de modo a permitir ao leitor a correcta compreensão da situação descrita.

Elaboração de um relatório

Antes de mais, é conveniente reflectir quanto ao conteúdo do relatório. As informações devem, preferencialmente, emanar directamente da memória da pessoa que redige o relatório.

Caso tenha passado um lapso de tempo relativamente longo depois da ocorrência, então as informações podem ser retiradas do bloco do autor.

Caso os acontecimentos a transcrever sejam complicados, o agente de segurança deverá antes de mais fazer um rascunho, relê-lo cuidadosamente, fazer as alterações necessárias, e depois redigir o todo novamente tendo cuidado com a apresentação.

Formato : Exceptuando as secções dos endereços e assinaturas, o corpo do relatório deverá estar articulado em volta de três parágrafos distintos :

Parágrafo 1: Circunstâncias que levaram à descoberta da ocorrência, incluindo a menção do local, data, hora e primeiras medidas tomadas.

Parágrafo 2: Informações mais pormenorizadas sobre a ocorrência e menção das outras medidas tomadas.

Parágrafo 3: Avaliação final dos danos constatados e recomendações.

Este formato está concebido para dar ao leitor indicações espaciais e temporais, explicar-lhe com clareza o que aconteceu e indicar com exactidão as medidas tomadas pelo autor do relatório.

Regras a observar

Assim que seja possível redigir um relatório. Caso seja necessário, completá-lo posteriormente.

Indicar claramente o destinatário do relatório.

Dar um curto título explicativo ao relatório.

O relatório deve ter um início, meio e fim.

Ser claro, breve, exacto e directo.

Utilizar um nível de linguagem simples ; as palavras caras ou complicadas não impressionam ninguém e muitas vezes contêm erros de ortografia.

Limitar a utilização de termos técnicos para os leitores que as compreendem e, caso tenha dúvidas, dê uma explicação entre parêntesis.

Não utilizar linguagem familiar, salvo no caso de citações.

Evitar as abreviaturas - ex. : dept., c/o, lab., etc. As abreviaturas podem fazer transparecer alguma preguiça por parte do autor.

Evitar a formulação de opiniões sem provas.

Mencionar sempre as horas no formato de 24 horas.

Não ser sarcástico ou grosseiro.

Para as ocorrências menores ou os factos recorrentes, poderá ser mais prático elaborar um modelo de relatório preestabelecido, que permitirá ganhar tempo na redacção como na leitura.

Difusão do relatório

O nome da pessoa ou pessoas à quem o relatório se destina deverá ser claramente mencionado na página de cobertura, de preferência em cima à esquerda.

Caso algumas pessoas devam tomar algumas medidas relativamente ao relatório, deverão pôr-se de acordo quanto à difusão desse relatório com o respectivo responsável ou com o destinatário final.

Caso o relatório apresente um carácter confidencial, tenha cuidado em não deixar para trás nenhuma cópia. Colocar de modo bem visível a menção « confidencial » tanto no relatório como no envelope.

Caso o relatório deva ser enviado pelo correio, inserir o envelope com a menção « confidencial » num envelope normal, de modo a não chamar a atenção no correio.

Conclusão

A capacidade de redigir bons relatórios é essencialmente uma questão de prática e exige apenas a assimilação de algumas regras simples.

Antes de mais, convém verificar os factos. Podem ser tomadas decisões importantes a partir dos factos mencionados num relatório e o autor de um relatório pode ser interrogado em pormenor sobre o que escreveu.

Todos os relatórios devem dar uma resposta clara e coerente às seguintes perguntas :

O que é que aconteceu ?

Quem está implicado ?

Quando é que isso aconteceu ? - Dia/data/hora (formato 24 horas)

Onde ocorreu o incidente ?

Porquê ? - Descrição das causas possíveis.

Como é que os factos foram descobertos?

Medidas implementadas.

Um relatório circunstanciado, como indicamos em seguida, pode primeiramente apoiar-se nas notas tomadas pelo agente de segurança no seu bloco. Portanto, é também muito importante que o registo destas notas seja feito correctamente.

Blocos de notas

O bloco de notas é um dos elementos mais importantes do material do agente de segurança, mas rapidamente pode tornar-se inútil se não for mantido correctamente. Os objectivos e funções de um bloco de notas podem resumir-se do seguinte modo :

Registar a hora, duração e natureza do trabalho efectuado.

Anotar em tempo oportuno instruções, mensagens e incidentes.

Servir de referência para a descrição das ocorrências na elaboração do relatório.

Anotar as informações que dificilmente poderão ser memorizadas fiavelmente.

Servir de fonte de confirmação para as provas apresentadas em tribunal, nomeadamente no caso de conversas, descrições complexas, etc.

Regras de manutenção dos blocos de notas

Para serem válidos, um bloco de notas deve ser correctamente mantido. E para isso, as regras que se seguem deverão ser observadas :

Antes da primeira utilização, anotar na parte de trás da capa a data de início de utilização e o nome do proprietário .
Registar as notas por ordem.
Fazer uma entrada para cada dia de trabalho, anotando a hora de chegada e de partida, mesmo que não tenha acontecido nada.
Fazer anotações logo durante a ocorrência ou assim que possível.
Não apagar nada.
Não arrancar nenhuma página.
Evitar espaços em branco.
No caso de ser necessário fazer alterações, riscar sem tirar nada.
Não escrever entre as linhas.
Identificar qualquer alteração susceptível de ser utilizada em procedimentos judiciais ou interrogatórios disciplinares.
Não fazer anotações.
Não sacrificar o fundo à forma.
Numerar as páginas.

Pontos a cobrir

É difícil definir os pontos essenciais a cobrir. Os critérios serão da responsabilidade da entidade empregadora, do local e da missão ; mas existe no entanto uma regra imutável : cada entrada deve ser totalmente redigida e acompanhada de todos os pormenores úteis e pertinentes. Em seguida, apresentamos alguns exemplos das informações principais normalmente exigidas :

Instruções fornecidas na tomada de funções

Informações pormenorizadas relativas aos relatórios sobre crimes, incidentes, queixas, etc. - ex. : nome, endereço e número de telefone profissional dos queixosos, dados da queixa, data e hora do incidente, descrição completa dos objectos perdidos/roubados e, se for caso disso, hora a que o relatório foi efectuado e todas as medidas implementadas em seguida.
No caso de uma detenção, hora e local da mesma, nome, idade e endereço do detido, número de telefone profissional no caso de se tratar de um empregado, motivos da detenção, reacção do detido no momento da detenção, transcrição literal das perguntas e das respostas.

Relatórios sobre os objectos perdidos e encontrados caso não se encontrem na cabina de segurança.

Notas sobre as ocorrências assinaladas ou constatadas.

Informações pormenorizadas sobre os incêndios detectados ou assinalados e sobre infracção das regras de protecção anti-incêndio ou de segurança, seja assinaladas por terceiros, seja constatada durante uma patrulha.

Utilização das notas nos procedimentos judiciais

Os blocos de notas não devem ser apresentados como prova, a menos que seja por questão de exactidão. Caso sejam apresentados, o tribunal e a defesa têm o direito de os examinar. É exactamente por essa razão que é importante que as regras acima apontadas sejam respeitadas.

Dois agentes de segurança que tenham feito uma intervenção conjuntamente, podem redigir as notas em comum ; no entanto, caso o que recordam da ocorrência diverja, deverão fazer cada um uma redacção individual.

Assim que um bloco de notas seja apresentado, este deverá ser completamente aberto de modo a que todas as pessoas presentes no tribunal o possam ver. Antes de poder fazer referência a um bloco de notas, é conveniente pedir autorização ao tribunal.

É inútil marcar as páginas em questão a fim de não perder tempo à procura das notas. Mais uma vez, isso mostra como é importante respeitar as regras.

Caso sejam apresentadas provas com base no bloco de notas, o mais provável é que o tribunal insista para o examinar. Ou, caso o bloco de notas em questão se apresente muito mal mantido, não poderá ser tido como prova.

A barra das testemunhas é um local frio e pouco amigável. Qualquer comportamento relaxado dá à defesa os meios para desacreditar o respectivo testemunho.

Conselhos para a utilização do telefone :

Quando responder ao telefone, apresentar-se sempre como um agente de segurança e perguntar a identidade do interlocutor.

Falar com clareza.

Perguntar o nome e a razão do telefonema do interlocutor.

Registar todas as informações úteis relativas ao telefonema.

Não ser grosseiro ou ordinário.

Parar ou desligar qualquer barulho de fundo susceptível de impedir a boa compreensão de uma mensagem.

Dentro dos limites das suas funções, prestar toda a assistência possível, tendo contudo cuidado em não fornecer nenhuma informação relativa à segurança.

A imagem e a impressão que são transmitidas pelo telefone são tão importantes para a segurança como para o cliente.



Funções rádio

Para comunicar eficazmente, os agentes de segurança devem saber utilizar o material rádio e conhecer as regras e recomendações que regem a boa utilização do material a fim de poder tirar todas as vantagens possíveis.

Os postos emissores-receptores são uma ajuda preciosa para os agentes de segurança e tornaram-se muito vulgares desde os anos 70. A sua maior vantagem é o facto de permitirem ao agente de segurança estar em contacto directo com o centro de comando e com outros membros do pessoal de segurança, a fim de prestar informações exactas acerca de uma situação urgente num local determinado. Por outro lado, o seu maior inconveniente, é que poucas pessoas sabem ou dão-se ao trabalho de seguir os procedimentos correctos para utilizar o material rádio.

Um posto emissor-receptor é um aparelho que envia e recebe informações através de ondas electromagnéticas.

É composto pelos seguintes elementos :

- Um interruptor para ligar /desligar, que normalmente também serve para regular o volume ;
- Um botão de bloqueamento automático que serve para filtrar e bloquear os ruídos de fundo ;
- Um botão de selecção dos canais (número de canais variável) ;
- Um botão de pressão de conversação, que pode ser fixo através de um cabo extensível a um terminal bocal ou a um microfone, ou, no caso de um posto portátil, que pode ser integrado à unidade.

Para transmitir uma mensagem, carregar no botão de pressão de conversação, mantê-lo para baixo para falar e soltá-lo para escutar. É impossível receber uma mensagem quando o botão de pressão de conversação está para baixo.

Um indicativo de chamada específica (nome ou número de identificação - ex. : alfa controlo ou alfa base) está atribuído à unidade do centro de comando.

Um indicativo de chamada específica (nome ou número de identificação - ex. : alfa um) está atribuído a cada uma das unidades independentes do centro de comando.

Os três principais tipos de unidades de emissores-receptores são os seguintes :

Unidade central ou estação de base :

Normalmente, esta unidade está localizada no centro de comando e ligada à alimentação do sector.

Unidade fixa :

Normalmente esta unidade está instalada no veículo de patrulha e é alimentada pela bateria de 12 V do veículo.

Unidade portátil (walkie-talkie) :

Trata-se do rádio pessoal utilizado pela maior parte dos agentes de segurança e dotada de bateria própria recarregável. Embora menos potente do que a unidade central ou a unidade fixa, é a mais frequentemente utilizada, sobretudo no meio comercial.

A distância entre duas unidades que permite a troca de mensagens é limitada e pode ser ainda menor devido a condições locais, como edifícios em betão, por exemplo.

Procedimentos rádio

Em seguida apresentamos uma lista dos procedimentos rádio :

Antes de transmitir uma mensagem, certificar-se que a antena está livre, a fim de não correr o risco de interromper ou cortar uma transmissão entre outras unidades.

Prestar atenção que utiliza o indicativo correcto para estabelecer o contacto no início de cada transmissão. Não é necessário redefinir o indicativo de chamada durante a transmissão.

Aguardar que a comunicação seja reconhecida antes de transmitir a sua mensagem.

Ser breve e utilizar os códigos rádio (Uma palavra ou uma expressão curta utilizada para reduzir o tempo de transmissão).

Utilizar o alfabeto fonético e numérico (Uma palavra simples utilizada para identificar uma letra ou um número - ex. : Alfa = A) soletrando as palavras longas, complicadas ou que apresentem qualquer dificuldade.

Reler os números e as letras para certificar-se que estão exactas.

Evitar conversas e brincadeiras.

Falar com voz normal, numa velocidade normal.

Arrumar o terminal bocal ou o microfone quando não está a ser utilizado.

Concluir todas as transmissões pronunciando a expressão « escuto ». O centro de comando só emitirá a palavra « terminado » para concluir a última transmissão de todas.

Transmissões prioritárias

Existem duas categorias de prioridades para as transmissões : prioridade absoluta e prioridade média.

Prioridade absoluta

Este tipo de prioridade ultrapassa qualquer outra transmissão e exige a implementação de um procedimento especial : é utilizado um prefixo de prioridade, imediatamente seguido do indicativo de chamada, do local e da mensagem de quem faz a chamada.

Por exemplo, um agente de segurança que descobre um incêndio podia transmitir a seguinte mensagem :

« Emergência, Emergência », « Alfa Um, incêndio no depósito de Lawlors, Fore Main Street, bombeiros necessários, escuto ».

O centro de comando, por ele, podia responder deste modo : « Alfa um, mensagem recebida, chamamos os bombeiros, aguarde, escuto ». Prestar atenção à utilização de uma linguagem simples e correcta para indicar os locais em caso de emergência. Assim que recebe uma chamada deste tipo, o centro de comando parte do princípio que é necessária ajuda imediata ; no entanto, é necessário confirmar a urgência antes de tomar medidas adequadas.

Prioridade média

Este tipo de prioridade diz respeito às ocorrências ou chamadas urgentes e pode abranger vários assuntos, sobretudo com base em suspeitas ou chamadas importantes mas não críticas. Por exemplo, caso um agente de segurança desconfie da presença de um intruso no local e pede ajuda da polícia, poderá transmitir a seguinte mensagem :« Incidente, Incidente », « Alfa controlo, aqui Alfa um ». O centro de comando acusará imediatamente a recepção da chamada e em seguida registará a mensagem. Caso uma chamada não seja recepcionada pelo centro de comando, é necessário partir do princípio que não foi recebida e por isso, deverá ser repetida.

Código rádio

Trata-se de expressões curtas, que servem para descrever mensagens normalizadas ou comuns utilizadas durante as comunicações rádio para reduzir o tempo de transmissão. Em seguida, apresentamos uma lista dos códigos rádio mais correntemente utilizados:

Exemplo em língua portuguesa

Código	Significado.
<i>Permaneça :</i>	Não sair do local e aguardar outras informações.
<i>Correcção :</i>	Ocorreu um erro na transmissão, a versão correcta é : ...
<i>Ignorar :</i>	A última transmissão está errada, ignorá-la.
<i>Números :</i>	Enumeração.
<i>Da parte de :</i>	O emissor desta transmissão é ...
<i>Repito :</i>	Repito a minha transmissão.
<i>Soletro :</i>	Soletro foneticamente a palavra .
<i>Verifico / Verifique:</i>	Para dizer quando nos pedem para confirmar a veracidade ou a exactidão de uma transmissão.
<i>Terminado :</i>	Fim da minha transmissão, não aguardo resposta (utilizada apenas para o centro de comando).
<i>Escuto :</i>	Fim da minha mensagem, escuto, responda.
<i>Transmita a sua mensagem :</i>	Estou pronto e aguardo recepção da sua mensagem.
<i>Leia de novo :</i>	Repita a sua mensagem.
<i>Transmita a :</i>	Transmita esta mensagem a...
<i>Roger :</i>	Recebi correctamente a sua transmissão.
<i>Repita :</i>	Repita a última transmissão (ou uma parte).
<i>Silêncio :</i>	Não transmita mais nada, caso não tenha sido autorizado a falar ou a ser chamado pelo centro de comando.
<i>Fale :</i>	As transmissões normais podem ser reiniciadas, estou pronto a receber as suas chamadas.
<i>Fale mais devagar :</i>	Está a falar demasiado depressa, não percebo o que diz.
<i>Correcto :</i>	Tudo em ordem, transmitiu a sua mensagem correctamente.
<i>Hora :</i>	São tantas horas (formato em 24 horas).
<i>Estação desconhecida:</i>	O indicativo de chamada de uma estação que tenta estabelecer contacto não é reconhecido (a dizer quando a estação que faz a chamada não se identificou).
<i>Aguarde :</i>	Tenho de parar um momento ou não posso responder imediatamente à sua mensagem.
<i>Mensagem recebida :</i>	Recebi a sua mensagem, compreendi-a e vou executá-la.
<i>Palavra anterior/depois :</i>	Repita uma parte da sua última mensagem (pode ser utilizada com « Repita » - ex. : « Repita as palavras depois de... »).
<i>Localização :</i>	Onde está ? (codificar a resposta ao máximo a fim de não permitir a identificação exacta do local)
<i>Destino :</i>	Onde tem de ir ? (codificar a resposta ao máximo a fim de não permitir a identificação exacta do local)
<i>H.A.P. :</i>	A que horas prevê chegar ?
<i>H.A. :</i>	Hora efectiva de chegada ao destino.
<i>Telefone :</i>	Telefone para o centro de comando logo que possa.
<i>Ring:</i>	Ring kontrollenheten snarast möjligt.
<i>R.À.B. :</i>	Regresse à base.
<i>Gravação :</i>	Reservado ao centro de comando. Normalmente utilizado quando tem de ser efectuado um controlo rádio especial às patrulhas móveis/locais.



Descrição fonética e numérica

Um elemento importante da correcta utilização do material rádio é o alfabeto fonético e numérico. Conhecer este elemento, associado à correcta aplicação dos procedimentos rádio, trará proveito a todos os Agentes de segurança.

Alfabeto fonético

A	Alfa	H	Hotel	O	Oscar	V	Victor
B	Bravo	I	India	P	Papa	W	Whiskey
C	Charlie	J	Juliet	Q	Quebec	X	X-ray
D	Delta	K	Kilo	R	Romeo	Y	Yankee
E	Echo	L	Lima	S	Sierra	Z	Zulu
F	Fox-trot	M	Mike	T	Tango		
G	Golf	N	Novembro	U	Uniform		

Série numérica

1	Um	6	Seis
2	Dois	7	Sete
3	Três	8	Oito
4	Quatro	9	Nove
5	Cinco	0	Zero

é estritamente proibido exprimir-se grosseiramente nestas ondas e repetir ou transmitir informações escutadas por inadvertência.

A obtenção de uma frequência de emissão-recepção está obrigada à emissão de uma licença pelo Ministério da Comunicação.

11.3 Resolução de conflitos

Introdução

É necessário fazer notar que, em determinadas situações que impliquem pessoas e outras culturas, as actividades de comunicação descritas neste manual de formação podem não ser totalmente apropriadas.

Um conflito é um desacordo, um diferendo, uma luta ou uma bulha.

A secção **5.9** descreve as medidas a tomar quando uma situação conflituosa evoluiu a um tal ponto que o agente de segurança não pode, para a sua própria segurança ou devido às circunstâncias do conflito, intervir ou tomar quaisquer medidas para resolver a situação.

Em todos os casos, o agente de segurança tem de estar certo que o conflito se encontra em situação de evoluir para se transformar em cólera, agressão e, finalmente em violência. Uma intervenção precoce, por exemplo, num desacordo verbal que não apresenta qualquer ameaça ou risco de perigo forte de fazer degenerar o conflito.

Como indicado na secção 5.9, uma intervenção precoce também pode ter como efeito virar o conflito sobre o próprio agente de segurança.

As decisões críticas para o agente de segurança são então as seguintes :

- A decisão de intervir.
- O momento em que intervém
- Como gerir a situação durante a intervenção.

O primeiro ponto - a decisão de intervir - assenta nas circunstâncias e nas pessoas implicadas. É impossível identificar todas as circunstâncias possíveis e imaginar instruções para cada situação. A resolução de conflitos através da utilização das competências em comunicação, acontece quando o agente pode ou deve esforçar-se por resolver um problema. Damos em seguida alguns exemplos deste tipo de conflito :

- Diferendo entre vários membros da mesma equipa.
- Diferendo entre o agente e membros do público - ex. : o agente pede a uma pessoa que abandone o local ou detém um ladrão por esticção.

Diferendo entre o agente e membros do pessoal do local ou do cliente - ex. o agente tenta impedir uma pessoa de fumar numa zona de não fumadores.
Situação em que algumas ameaças levam o agente a pensar que pode encontrar-se em perigo e que não a pode evitar ou resolver a situação.
Quando existe risco para terceiros colocados sob a responsabilidade do agente de segurança -
ex. : Um visitante no local ou um cliente numa loja.

O segundo ponto - o momento em que deve intervir - é o mais importante, porque obriga o agente de segurança a utilizar todos os seus conhecimentos e colocar em prática todas as formas de comunicação para avaliar a situação. As regras que se seguem poderão ser cumpridas nesta situação :

Determinar a causa ; caso não seja evidente ou aparente por escuta ou observação, tentar descobri-la antes de intervir.
Prestar atenção à linguagem utilizada : grosseira, insultuosa, injuriosa, etc.
Prestar atenção à voz e ao tom utilizado : forte, rápida, enervada ou agressiva.
Determinar se todas as partes implicadas são agressivas ou se algumas são razoáveis e passivas.
Determinar o tipo de linguagem corporal utilizada- ex. : ameaças por aproximação física no início, contacto físico com empurrão, etc.
Determinar o número de pessoas implicadas - ex. : Um contra um, grupo contra grupo, um contra grupo, etc.

Os grupos são os mais difíceis de avaliar, pois pode existir mais de um agressor ou pode haver mais de espectadores do que participantes.

A primeira avaliação deve visar a determinação da ou das parte(s) implicada(s), pois é sobre esse ponto que deve recair toda a atenção de segurança.

Para esta avaliação, o agente de segurança deve determinar claramente os seguintes pontos: quem está implicado, quantos são, qual a causa do conflito, este conflito vai ou está a degenerar numa situação que corre o risco de colocar alguém em perigo ?

A decisão de intervir é seguidamente tomada e é efectuada uma primeira abordagem .

Antes de intervir numa situação susceptível de o colocar em perigo, o agente de segurança deve certificar-se que o assunto é assinalado e que foi pedida ajuda .

O terceiro ponto - como gerir a situação - consiste em seguir as instruções estabelecidas, colocando em prática determinadas competências em comunicação para apoio.

Estas instruções de intervenção são as seguintes :

Não olhar para as pessoas directamente nos olhos :

Olhar ocasionalmente para o interlocutor directamente nos olhos, mas nunca demasiado tempo ou o interlocutor poderá enervar-se. Prestar atenção ao ambiente envolvente e ao corpo do agressor, aos movimentos das mãos ou dos pés, etc.

Não ser agressivo :

O facto de mostrar sinais de agressividade vai comprometer todas as tentativas que pretendem apaziguar a situação. Estes sinais, que consistem nomeadamente a levantar a voz, apontar com o dedo ou a levantar os braços, devem ser totalmente evitadas.

Não levantar a voz :

Isso obriga o agressor a adoptar o mesmo tom e, daí, aumenta inutilmente o nível de agressividade.

Não se colocar a uma distância excessiva ou insuficiente :

Manter-se à distância de cerca de um braço do seu interlocutor. É necessário colocar-se suficientemente longe para não ter um ar intimidante e suficientemente perto para não dar um ar de indiferença.

Não tomar partidos :

A causa do conflito pode ser um simples desacordo, como também pode ser um diferendo grave. Caso o agente de segurança tome ou pareça tomar o partido por um dos interlocutores, corre o risco de fazer aumentar o grau de agressividade, isto é, fazer com que a agressão se volte contra ele.



Não estabelecer contactos físicos :

À excepção dos gestos de abertura como o aperto de mão, os contactos físicos devem ser evitados porque o agressor corre o risco de se sentir reprimido ou ameaçado e, para se defender, recorre à violência.

Não dar ordens :

Os agentes de segurança, especialmente quando se encontram fardados, transmitem uma impressão de poder e autoridade. Algumas pessoas têm tendência a naturalmente oporem resistência a esta autoridade e o facto de dar ordens só terá como resultado reforçar esta resistência.

Não se aproximar com ar de quem se prepara para uma confrontação :

O facto de se aproximar precipitadamente ou a passos largos do agressor, colocá-lo-á imediatamente na defensiva e dará poucas oportunidades de poder iniciar uma discussão sensata.

Não segurar em objectos susceptíveis de passarem por armas :

Se o agente de segurança tiver uma tocha a pilhas ou um rádio na mão, o agressor pode ser levado a pensar que o agente vai utilizá-lo como arma contra ele. Portanto, estes objectos devem ser manipulados com precaução ou arrumados num bolso, antes de qualquer intervenção.

Não se virar :

É importante conquistar o respeito do agressor. Para isso, também é preciso provar que tem respeito por ele. O facto de se virar ou começar a conversar com os mirões, demonstra uma falta de interesse ou de atenção relativamente ao problema.

Mostrar sempre confiança :

Um aspecto importante da difusão é a transferência do controlo da situação do agressor para o agente de segurança. Este controlo é efectivamente transferido quando o agente conquista o respeito e a confiança do agressor. O agente de segurança deve encontrar-se em posição de assegurar este controlo e de fazer sentir isso ao agressor, mostrando segurança e confiança.

Mostrar sempre respeito :

O facto de proferir insultos, fazer comentários difamatórios, rejeitar ou ignorar o ponto de vista do agressor só poderá atizar a cólera e aumentar a violência.

Tentar apaziguar ou resolver a situação :

comentários como, por exemplo, « quer que chame a polícia ? » ou « vamos ver isso com a direcção » mostram que o agente de segurança se interessa pelo problema. Este género de comentários permite chamar a atenção do agressor para outros pontos ou aspectos que talvez não tenha considerado ao divergir com os seus pensamentos e, possivelmente, desmontando os argumentos.

Tentar lisonjear o agressor :

Durante uma conversa, comentários como, por exemplo, « acha que isto vale mesmo a pena ? » ou « para quê ? » podem fazer compreender ao agressor que há coisas melhores para fazer do que entregar-se a tal confronto.

A maior parte destes pontos pressupõem a passagem ou recepção de mensagens, isto é a aplicação de métodos de comunicação.

Os pontos que se seguem, explicam com mais precisão a maneira como as competências em comunicação podem ser feitas render.

As competências em comunicação a aplicar são as seguintes :

- Observação visual
- Escuta
- Linguagem corporal
- Fala

Observação visual :

A primeira avaliação consiste em interpretar as imagens e a linguagem corporal utilizada. Durante uma intervenção, a utilização da linguagem corporal dá ao agressor uma impressão de calma e de abertura, por oposição ao sentimento de ameaça.

Escuta :

O facto de prestar atenção e de se concentrar no que se está a dizer, é um sinal de interesse e fornece algumas das informações necessárias para gerir a situação.

Linguagem corporal :

Adoptar uma atitude amigável e aberta, com os braços abertos em frente da pessoa mais enervada ou agressiva. O corpo deve evoluir em reacção aos movimentos.

Comunicação verbal :

O facto de falar com uma voz calma e pausada é muito positivo. As palavras utilizadas são igualmente importantes e o menor dos comentários deverá ser cuidadosamente escolhido.

Em geral, o tom deve ser adaptado a um vocabulário conciliador e apaziguador, sem no entanto perder o elemento de segurança e sem enganar o agressor.

Caso os actos do agressor corram o risco de terem consequências graves, estes poderão ser enumerados na medida em que o tom e o vocabulário permaneçam conciliadores.

Os aspectos mais importantes na utilização das competências em comunicação não são apenas a reacção ou a utilização das competências para a difusão, mas também as competências postas em valor para avaliar uma situação e reunir a coragem para intervir.

O agente de segurança não deverá colocar-se desnecessariamente em perigo.

11.4 Informação do público

Informação aos membros do público

Os agentes de segurança devem dar provas da maior prudência quando prestam informações aos membros do público, pelas seguintes razões :

Uma má interpretação por parte do público dos comentários feitos pelo agente de segurança, pode gerar uma situação de pânico.

Um litígio poderá surgir contra o Cliente ou a entidade empregadora devido à informação prestada.

Comentários mal fundamentados ou erróneos constituem publicidade negativa para a empresa.

Comentários ou informações prestadas correm o risco de dar lugar a rupturas de contratos de seguros por parte dos Clientes ou da entidade empregadora.

O agente de segurança pode não estar ao corrente de todos os factos e informações de fundo.

O agente de segurança raramente está autorizado a falar em nome do Cliente ou da entidade empregadora.

O agente de segurança corre o risco de revelar informações confidenciais ou preciosas, que podem posteriormente afectar a segurança.

Os problemas associados podem ser reduzidos se o agente de segurança puder comunicar de algum modo com os seus superiores ou se as instruções de que dispõe indicam claramente em que estádio e a que nível poderá assinalar os ditos problemas.

11.5 Aplicação de instruções

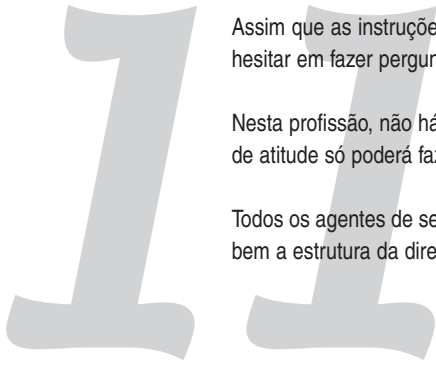
Aplicação de instruções

Para assegurar a segurança de um local, os agentes de segurança devem dar provas de disciplina e serem capazes de aceitar, interpretar e agir conforme as instruções dos seus superiores, especialmente em situações de emergência.

Estas instruções podem ser transmitidas por escrito, no quadro dos procedimentos de exploração ou das instruções de missão.

Relativamente às modificações efectuadas no dia a dia ou após um incidente, as instruções podem ser transmitidas verbalmente, por telefone ou rádio.

O agente de segurança tem de compreender, aceitar e respeitar as cadeias da autoridade ou de comando estabelecidas, tanto para a segurança das zonas protegidas como para a sua própria segurança e o seu próprio bem-estar.



Assim que as instruções são fornecidas, o agente de segurança é suposto interpretá-las e, caso tenha a menor dúvida, não deve hesitar em fazer perguntas.

Nesta profissão, não há lugar para os que acham que sabem tudo ou que têm dificuldades em aceitar a autoridade, pois esse tipo de atitude só poderá fazer com que todos corram riscos.

Todos os agentes de segurança têm de saber exactamente quem lhes dá as instruções. Para isso, é conveniente, determinar muito bem a estrutura da direcção, a cadeia de comando e os procedimentos de informação a montante.

11.6 Trabalho de equipa

Trabalho de equipa

A natureza do trabalho de segurança implica trabalho em grupos ou em equipas. Para isso, o sector da segurança foi organizado segundo uma estrutura semi-militar.

Esta estrutura é necessária para assegurar o controlo e supervisão das populações distribuídas por cidades ou países.

Cada equipa deve ser composta por uma unidade de trabalho independente e eficaz. As equipas trabalharão juntas e cooperarão no interesse das respectivas missões e responsabilidades.

Um mau trabalho em equipa terá uma incidência na qualidade dos serviços e no moral do pessoal.

Em seguida, apresentamos uma lista dos aspectos mais importantes do trabalho em equipa :

Prestar atenção aos outros relativamente no respeito dos horários e absentismo.

Estar sempre disposto a escutar os outros.

Discutir abertamente problemas ou queixas de modo a impedir que os obstáculos ou conflitos surjam.

Nunca esquecer que o seu próprio comportamento determina, em certa medida, o dos outros.

Não projectar os seus problemas pessoais sobre os outros.

Cooperar em caso de alteração efectuada no local ou na tabela de Serviço a fim de ajudar os outros.

Reconhecer os pontos fortes e os pontos fracos dos outros e, na medida do possível, ajudá-los.

Assumir a sua parte de funções e responsabilidades e não deixar que os outros invadam a sua área.

Ser honesto com os membros da sua equipa.

Prestar ajuda sempre que se apresente um perigo, quaisquer que sejam as diferenças pessoais.

Não projectar sobre os outros problemas que não lhes dizem respeito.

Compreender o objecto do seu trabalho e o que se espera de si.

O trabalho em equipa pressupõe que se esteja apto a cooperar e, se for caso disso, fazer compromissos.

Não hesitar em observar ou interrogar os outros.

Portar-se sempre com profissionalismo.



Unidade 12

Relações profissionais

- 12.0* Objectivos estabelecidos
- 12.1* Progressos históricos
- 12.2* Termos comuns
- 12.3* Estruturas do Sistema
- 12.4* Influência dos parceiros sociais

12.0 Objectivos :

- 12.1 Progressos históricos** *(Não genéricos)*
- O objectivo é descrever os progressos históricos efectuados a nível da representação dos assalariados e das entidades empregadoras.
- 12.2 Termos comuns**
- O objectivo é explicar uma série de termos comuns utilizados no meio das relações profissionais.
- 12.3 Estruturas do Sistema** *(Não genéricos)*
- O objectivo é resumir a estrutura do sistema das relações profissionais.
- 12.4 Influência dos parceiros sociais** *(Não genéricos)*
- O objectivo é definir a influência que exercem as associações de assalariados e de entidades empregadoras na legislação e as condições de trabalho.

Progressos históricos a nível europeu

As relações de trabalho têm atrás de si uma longa história. As associações profissionais existem desde a Idade Média, criadas sob a forma de corporações essencialmente destinadas aos artesãos. Depois, ao longo da industrialização, com o desenvolvimento do trabalho nas fábricas, os sindicatos foram sendo fundados para lutar contra a exploração dos trabalhadores e dar a palavra a esta nova classe operária. A tomada de consciência social conduziu em seguida à promulgação de leis que visavam reger o mundo do trabalho. Saídos na maior parte dos sindicatos, os partidos socialistas foram evoluindo na área parlamentar. Depois de 1945, impuseram-se dois modelos de sindicatos diferentes. O sistema de inspiração britânico não tinha ainda nenhum fundamento legislativo e apoiava-se essencialmente em convenções colectivas locais, com um sistema de eleição de delegados sindicais eleitos para assumir diversas funções nas áreas das relações do trabalho e convenções colectivas. Muitos outros países europeus preferiram adoptar, por seu lado, legislações pormenorizadas do trabalho, com criação de comissões de empresa, assim como um sistema de negociações centralizadas em todos os sectores de actividade. Os sindicatos puderam reforçar os seus laços de cooperação internacional na Europa, quando os vários Estados iniciaram as primeiras formas de cooperação europeia, inicialmente pela reestruturação da indústria siderúrgica (Tratado de Paris de 1951), depois pela criação da União Económica Europeia (Tratados de Roma de 1957). As instituições europeias começaram então a emitir propostas, essencialmente em redor das questões de regulamentação económica. De agora em diante, também existe uma regulamentação social (leis europeias) que rege determinados aspectos da protecção social. A fundação da União Europeia e o Tratado de Maastricht (1992) fizeram do debate social um elemento permanente da política europeia.

A Comissão Europeia orienta o diálogo social por sectores. No quadro deste diálogo social, há vários projectos em implementação e os problemas que se referem tanto às entidades empregadoras como aos sindicatos nos principais sectores de actividade estão a ser debatidos.

Este manual de formação europeia em guarda e vigilância é justamente um desses projectos, concebido para o estabelecimento de um diálogo social entre sindicatos e organizações de entidades empregadoras do sector.

A 11 de Junho de 1999, em Berlim, entidades empregadoras (CoESS) e sindicatos (UNI-Europa, antigamente a Euro-FIET) garantiram o reconhecimento mútuo a nível europeu, nacional e local.

Progressos históricos a nível nacional

A indicar

O diálogo social europeu foi lançado em 1995, sob a coordenação da Comissão Europeia. Os parceiros em questão, não tendo o hábito de trabalhar em conjunto, os primeiros pasos foram um pouco trabalhosos. Os trabalhadores e respectivas organizações estavam representadas pela EURO-FIET (UNI-Europa desde 01/01/2000). Quanto às entidades empregadoras, estavam representadas pela CoESS.

Em conjunto, decidiram colocar o ensino e a formação profissionais na ordem do dia.

Além do reconhecimento mútuo, a ordem do dia previa portanto os seguintes pontos :

- programa conjunta de formação europeia ;
- adjudicações pelo sector público ;
- alargamento da U.E. para a Europa Central e Europa de Leste.

12.2 Termos comuns

As relações profissionais contam com numerosos termos e expressões especializadas. Em seguida, passamos a explicar algumas das mais comuns :

Arbitragem / conciliação :

Processo que visa obter uma decisão ou solução por parte de um terceiro.

Negociação colectiva centralizada :

Quadro no qual se desenvolvem negociações nacionais entre os principais sindicatos e principais associações de entidades empregadoras.

Negociação colectiva :

Quadro no qual são levadas a cabo negociações nacionais entre sindicatos e entidades empregadoras.

Congresso :

Assembleia principal dos delegados sindicais.

Litígio :

Diferendo que abrange grupos ou indivíduos.

Delegado :

Membro sindical autorizado a participar e a votar nos congressos.

Competência :

Distinção entre as qualificações, profissões ou tipo de emprego.

Conflito :

Não respeito por parte da entidade empregadora, de uma convenção colectiva ou de uma legislação.

Delegado sindical :

Assalariado de uma empresa que tem as funções de representante sindical no local de trabalho e age em nome dos membros do sindicato nos assuntos profissionais.

Greve :

Paragem de trabalho no seguimento de um diferendo ou um conflito não resolvido.

Comissão de empresa :

Corpo de assalariados eleitos para consulta com a direcção.

Dirigente sindical :

Assalariado a tempo inteiro num sindicato que tem como função assegurar a coordenação com os delegados sindicais e representar o sindicato nas negociações.

A indicar a nível nacional

12.3 Estrutura do Sistema

0 Diálogo social europeu (Sistema)

A Direcção Geral do Emprego e Assuntos Sociais da Comissão Europeia orientou o Diálogo social europeu.

É o Comissário Europeu para o Emprego quem dirige esta D.G. Um representante da Comissão preside às assembleias dos parceiros sociais (CoESS e UNI-Europa). As assembleias são apadrinhadas e presididas pela Comissão Europeia.

Estas assembleias de diálogo social decorrem nos edifícios da Comissão Europeia em Bruxelas. Estão disponíveis serviços de interpretariado. Esta situação cria para os representantes das entidades empregadoras e dos assalariados uma boa base de discussão e de negociação para os assuntos europeus relativos ao sector da segurança privada. Os assalariados estão representados pela UNI-Europa, componente europeia da UNI (Union Network International, « Rede internacional de Sindicatos », que representa 900 sindicatos oriundos de 130 países). Na verdade, a UNI-Europa representa sindicatos de todos os Estados europeus. No sector da segurança privada, a UNI-Europa representa cerca de 300 000 assalariados.

Por seu lado, as entidades empregadoras estão representadas pela CoESS. Esta, conta com membros em todos os Estados europeus e representa cerca de 10 000 empresas, que empregam um total de 500 000 pessoas. Globalmente, estes membros representam um volume de negócio de cerca de 8 500 milhões de Euros.

A indicar a nível nacional

12.4 Influência dos parceiros sociais

A Comissão Europeia define a sua própria política social. O Tratado de Amsterdam (1997) exige que os parceiros sociais sejam consultados antes de qualquer decisão e implementação de política social e profissional na Europa. Caso os parceiros sociais venham a determinar conjuntamente orientações políticas, então a Comissão deverá colocá-las em prática. Na verdade, este sistema de propostas é um livro branco.

Os parceiros sociais do sector da segurança privada têm um interesse comum em relação às análises e convenções quanto ao desenvolvimento do sector. Deste modo, a regulamentação e a legislação podem ser influenciadas e adaptadas às necessidades e exigências específicas do sector. Os parceiros sociais também podem utilizar as suas opiniões comuns para obter o apoio da Comissão Europeia. Na verdade, a Comissão possui mais poder e influência em relação aos Estados membros do que os parceiros individuais.

12

As organizações do mercado do trabalho nos Estados da U.E. exercem uma forte influência sobre a sociedade europeia. Conseguem acordos colectivos a nível confederativo e participam na elaboração da legislação relativa ao mercado do trabalho. Em geral, as convenções concluídas a nível nacional têm a ver com as grelhas salariais, custos sociais, reformas, formação, horários e tempos e condições de trabalho, paralelamente às regras gerais do mercado do trabalho.

As grandes linhas deste sistema são as seguintes :

Organização central das entidades empregadora & Organização central dos assalariados	Convenção centralizada
Sindicato das entidades empregadoras & Sindicato	Convenção colectiva
Empresa & Representante sindical do pessoal	Convenções locais
Empresa & Assalariado	Contrato de trabalho

Assim que as organizações centrais tenham concluído um acordo centralizado, os sindicatos e as associações das entidades empregadoras negociam os mais pequenos pormenores a fim de dar uma resposta mais exacta às necessidades dos sectores individuais, como a segurança privada. Nos casos em que as organizações centrais não negociam ou não conseguem um acordo, as associações das entidades empregadoras e dos sindicatos vão negociar convenções colectivas para cada sector. Estas convenções referem-se aos níveis das remunerações e condições de trabalho. Assim que estas negociações estejam concluídas a nível confederado e sectorial, as convenções são adaptadas às exigências específicas das empresas, das autoridades municipais e das instituições. A experiência mostrou-nos que las convenções colectivas conseguem resultados bem melhores na área dos horários de trabalho, das remunerações e outras condições de trabalho a tratar caso a caso.

Assim como as entidades empregadoras têm o direito de se agruparem em organizações centrais e sectoriais, os assalariados também têm o direito de aderir aos sindicatos.

De facto, o facto de pertencer aos sindicatos e a organizações pressupõe melhores convenções colectivas e melhores condições de trabalho.

Descrição das relações profissionais no seio da empresa.

A indicar a nível nacional



13

Unidade 13

Regulamentações do direito do trabalho

- 13.0** Objectivos estabelecidos
- 13.1** Legislação do trabalho
- 13.2** Convenções colectivas
- 13.3** Regras em vigor na empresa
- 13.4** Contratos de trabalho
- 13.5** Lista dos assalariados

13.0 Objectivos estabelecidos

13.1 **Legislação do trabalho**

O objectivo é apresentar a Legislação, em matéria do direito do trabalho, susceptível de ter uma incidência no sector da segurança privada.

13.2 **Convenções colectivas**

O objectivo é fazer uma descrição dos principais pontos das convenções colectivas.

13.3 **Regras em vigor na empresa**

O objectivo é resumir as regras gerais em matéria de emprego.

13.4 **Contratos de trabalho**

O objectivo é resumir os mecanismos dos contratos de trabalho.

13.5 **Lista dos assalariados**

O objectivo é constituir um instrumento para as necessidades em informação dos assalariados.

Objectivos estabelecidos

Os parceiros sociais estão de acordo em afirmar que as condições de trabalho constituem um factor da maior importância na determinação da qualidade dos serviços propostos aos Clientes. Um clima sã nas relações profissionais entre as organizações das entidades empregadoras e dos sindicatos, associado a boas condições de trabalho, reforçam a satisfação profissional dos assalariados e permite-lhes melhorar a qualidade do serviço que prestam. Determinados aspectos, como os níveis de remuneração acordados e aceitáveis, sistemas e procedimentos correctos de higiene e segurança, formações profissionais sistemáticas, possibilidades em termos de evolução na carreira e progressão pessoal, a organização e participação dos assalariados, todos estes aspectos melhoram a qualidade dos serviços dispensados aos Clientes. Tanto as entidades empregadoras como os assalariados constituem parte integrante de todos estes aspectos.

Durante o programa de formação profissional, o estagiário aborda os seguintes pontos :

- Direito do trabalho
- Convenções colectivas
- Regras em vigor na empresa
- Contrato de trabalho

O estagiário deve saber na globalidade, em que consistem o direito do trabalho e as convenções colectivas.

Também deverá conhecer os parceiros envolvidos na área das relações profissionais.

Do mesmo modo, deverá conhecer o seu delegado sindical e saber como o pode contactar.

Finalmente, deve saber em que consiste uma comissão de empresa, quem são os membros e como os pode contactar. A nível nacional, deve saber quem é quem em relação à empresa para onde vai trabalhar.

13.1 Legislação

Direito do trabalho :

- tempo de trabalho, horários de trabalho
- salário mínimo
- condições de trabalho
- segurança social
- Higiene e segurança
- comissão da empresa
- etc.

A indicar a nível nacional

13.2 Convenções colectivas

Convenções colectivas :

- Salários
- Horários de trabalho e mudança de posto
- Férias
- Pensões e reformas
- Subsídios de doença
- Critérios aplicados nos contratos de trabalho
- Reembolso das despesas profissionais
- Higiene e segurança
- Despesas de deslocação
- Instrução
- Funções e descrição dos postos
- Fornecimento de material, uniformes, etc.
- etc.

A indicar a nível nacional

13.3 Regras em vigor na empresa

Regras em vigor na empresa :

Critérios comportamentais
Uniformes regulamentares
Legislação
Avaliação dos resultados
Material (lanternas, aparelhos de comunicações móveis)
Procedimento a seguir em caso de doença
etc

A indicar a nível nacional

13.4 Contratos de trabalho

Contratos de trabalho individuais :

parceiros (assalariado e entidade empregadora)
data do início de funções
tempo inteiro/parcial e número de horas
salário e perspectivas de carreira
etc.

A indicar a nível nacional

13.5 Lista dos assalariados

Prática de uma sociedade de serviços.

O estagiário deverá completar esta lista do pessoal. Deverá assinalar todos os elementos que tenha aprendido. Esta lista permite aos assalariados completar os seus conhecimentos relativamente às condições de trabalho.

Nome :
Data de início nas funções :/...../.....
Sector profissional :
Superior directo :
Os antecedentes foram verificados (parecer da polícia) sim/não
Um exame médico foi efectuado/...../.....
Um contrato escrito foi redigido a/...../.....

Condições de trabalho

Período de experiência
Horários de trabalho e tabela de Serviço
Pausas
Regulamentação das faltas por doença e procedimento da informação aos superiores
Acidentes de trabalho
Uniforme e cartão de identificação
Salário e dia de pagamento
Férias anuais
Fiscalidade e coordenadas bancárias
Alterações nas coordenadas pessoais
Delegado sindical

Higiene na empresa

Centro sanitário a consultar

Higiene, segurança e conforto

13

Meio profissional

Instruções gerais em matéria de higiene e segurança

- Riscos no trabalho
- Organização em matéria de higiene e segurança
- Representante de segurança
- Declaração de segurança

Informações sobre a empresa :

Information om företaget:

- Funções e valores
- Unidade de Serviço :
- Regras, responsabilidades e colega instrutor
- Recrutamento e ensino profissional

Outros suportes fornecidos :

- Folheto da empresa
- Regras em vigor na empresa
- Convenção colectiva
- Procedimentos disciplinares
- Política em matéria de acórdio e procedimento
-

Conhecimentos do local de trabalho

- Riscos no trabalho e no local de trabalho
- Utilização do material de protecção pessoal
- Instruções a seguir relativamente aos primeiros socorros
- Números das pessoas a contactar em caso de emergência e instruções
- Métodos de trabalho seguros
- Instruções específicas aos clientes

Cliente

- Explicações sobre o contrato efectuado entre a empresa e o Cliente
- Qualidades e características das empresas dos clientes
- O Cliente e os seus Clientes
- Cooperação com os Clientes (relatórios, reuniões...)
- Pontos de contacto na empresa
- Perguntas específicas em matéria de Higiene e de segurança no Cliente
- Retorno de informação à empresa e/ou ao Cliente

A indicar a nível nacional



Unidade 14

Critérios de avaliação

Resumo :

Documentos do programa de formação **100%**

Técnica :

Familiarização e desenvolvimento no local **50%**

Relatório quanto aos Sistemas em posto de trabalho **25%**

Exame escrito **25%**

Critérios de desempenho :

Os critérios de desempenho serão pormenorizados nas fichas.


Classificação :

Suficiente	50% - 64%
Bem	65% - 79%
Excelente	80% - 100%



15

Unidade 15
Critérios de desempenho

	deas,sla	afdkg	si.bdzao
	12	12.5	15.5
	14		
	11		
	Mention	Best in class	

16

Unidade 16

Classificação