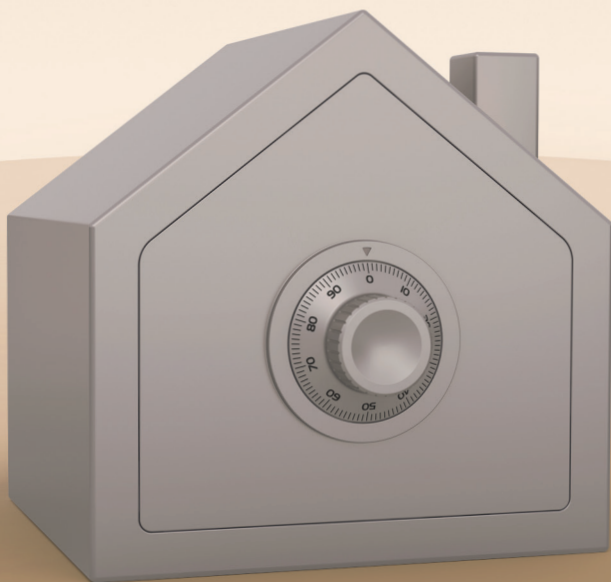


## DICAS DE SEGURANÇA EM CONDOMÍNIOS





NÚMERO 3 - NOVEMBRO DE 2009

AABIC Orienta é um informativo periódico da AABIC - Associação das Administradoras de Bens Imóveis e Condomínios de São Paulo, destinado aos associados e ao mercado de administração condominial e imobiliário. A impressão será feita para fins de divulgação definidos pela Diretoria e, mediante reembolso de custos, por solicitação das associadas para distribuição a seus clientes.

**Coordenação Geral:** Diretoria de Condomínios

**Tiragem Inicial:** 30000 exemplares

**Endereço:** Rua Estados Unidos, 89 - Jardim Paulista  
01427-000 - São Paulo - SP

**Telefone / Fax:** (11) 3887-3372

**Website:** [www.aabic.org.br](http://www.aabic.org.br)

**E-mail:** [info@aabic.org.br](mailto:info@aabic.org.br)

Proibida a reprodução total ou parcial desta publicação.



Este jornal foi impresso em papel reciclado



desde 1978  
Associação das Administradoras  
de Bens Imóveis e Condomínios

[www.aabic.org.br](http://www.aabic.org.br)

## Consulte uma empresa associada.

### TELEFONES DE EMERGÊNCIA



**Polícia 190**

**SAMU 192**

**Bombeiros 193**

- ▶ Verifique os telefones do policiamento da área (BTL - Cia. Distrito policial).
- ▶ Saiba onde fica o distrito policial e o posto da PM do seu bairro.
- ▶ Conheça as regras básicas de segurança em condomínios e especialmente de onde você mora.

### APOIO

Governo do Estado de São Paulo  
**SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA**

Participação consultiva da Secretaria da  
Segurança Pública - Governo do Estado  
de São Paulo na elaboração



## DICAS DE SEGURANÇA EM CONDOMÍNIOS

Os índices estatísticos indicam e a mídia se encarrega de noticiar, que nos tempos atuais as grandes metrópoles, como São Paulo, infelizmente vivem dias de alarmante insegurança, decorrente da atuação criminosa cada vez mais ousada e imprevisível.

Neste cenário, faz-se indispensável a adoção de procedimentos preventivos em relação às situações de risco que podem acontecer no dia-a-dia das pessoas, em especial as que residem e trabalham em edifícios. Furtos, assaltos, seqüestros, entre outras modalidades de crime, são eventos que ocorrem com frequência no nosso cotidiano.

As informações apresentadas neste manual têm como objetivo transmitir dicas simples, práticas e eficientes de segurança em condomínios, e introduzir medidas preventivas individuais e também no âmbito familiar, que podem vir a evitar a ocorrência de situações mais dramáticas no convívio com a violência urbana.

A intenção da AABIC é contribuir para que as pessoas sintam-se mais seguras e possam usufruir a vida com tranquilidade e indispensável bem-estar.

### Observações:

- 1) Ressalte-se que as dicas aqui apresentadas estão formatadas para edifícios residenciais, sendo possível sua adaptação a edifícios comerciais, que na sua maioria já gozam de triagem de visitantes e condôminos, e normalmente funcionam em horários limitados, de acordo com suas normas internas.
- 2) As empresas e profissionais da área de segurança possuem manuais e orientações ainda mais abrangentes com relação a procedimentos a serem adotados em condomínios e individualmente pelos moradores, sendo certo que cada empreendimento possui particularidades e necessidades diferentes, que podem ser adaptadas e ampliadas conforme decisão dos condôminos.

## Funcionários

- ▶ O processo de seleção de pessoal do condomínio, bem como dos empregados dos apartamentos, deve ser rigoroso, com a pesquisa da vida pregressa dos candidatos, atestados de antecedentes criminais, situação junto a órgãos de proteção ao crédito e criteriosa verificação das fontes de referência, através de contato com os antigos empregadores.
- ▶ O quadro de pessoal do condomínio deve ser alertado periodicamente a respeito dos diferentes expedientes usados pelos delinqüentes e devem estar capacitados e orientados a tomarem providências quando necessário (acionar a polícia, o síndico e empresa de segurança terceirizada ou monitoramento, quando houver).
- ▶ Os funcionários dos condomínios devem passar por treinamentos e reciclagem constantes, nos quais temas como segurança, postura e atendimento, novas modalidades de assaltos, entre outros, precisam ser abordados com frequência e profundidade.

## Itens de Segurança no Condomínio

- ▶ As entradas do condomínio (social, serviços e garagens) devem ser suficientemente iluminadas, evitando-se o uso de elementos de decoração e jardinagem que obstruam a ampla visão do local à distância ou pelas câmeras de vigilância.
- ▶ O sistema de monitoramento por câmeras deve abranger os pontos críticos das áreas comuns, incluindo elevadores, áreas de entradas e saídas etc. As imagens devem ser preferencialmente gravadas em sistema digital e dispor de backup de segurança.
- ▶ As áreas de acesso às unidades devem ser dotadas de boa iluminação e as portas devem ser sólidas, dispondo de "olho mágico" ou outro dispositivo que permita a observação do lado externo.
- ▶ O interfone é de grande valia para que, em caso de emergência, o morador comunique à portaria ou zeladoria a presença de suspeitos ou de indivíduos indesejáveis em seu "hall" de entrada ou nas demais dependências do condomínio.
- ▶ Havendo outros edifícios conjugados ou próximos, por consenso dos moradores, poderá ser instalado sistema de comunicação entre portarias ou zeladorias, ou mesmo simples alarme sonoro ou luminoso que funcionaria como pedido de auxílio em momentos de perigo.
- ▶ A guarita deve ser suficientemente recuada do alinhamento da calçada e portões, blindada, com vidros espelhados ou escurecidos, sendo recomendada a existência de banheiro no local, para evitar que o posto fique desguarnecido.
- ▶ O gradil e muros ao redor do empreendimento devem ter altura e proteção (sensores ou cerca elétrica) suficiente para dificultar invasões.

- ▶ O portão de acesso à garagem deve ser controlado pela portaria, possibilitando identificar e impedir a invasão de pessoas suspeitas, tomando as providências determinadas pelo condomínio.
- ▶ Os equipamentos de segurança do condomínio (portas de entrada, portões de garagem, porteiros eletrônicos, câmeras de monitoramento, computadores, iluminação etc), devem estar em perfeitas condições e passar por avaliações periódicas de desempenho e manutenção preventiva contratual.
- ▶ Deve ser estudada a viabilidade de criar uma área na entrada principal do condomínio, na qual o visitante, prestador de serviços ou morador aguarde a liberação do acesso entre dois portões. Essa área, chamada de “clausura”, inibe a ação de criminosos e facilita a rotina da portaria no momento de identificar as pessoas que desejam adentrar o condomínio.
- ▶ Pode ser estudada a criação de vaga do pânico na garagem, para os casos em que o morador em situação de coação possa utilizá-la e a portaria ou célula de segurança identifique a situação de risco.

### Acesso de Visitantes

- ▶ Ao atender visitantes ou prestadores de serviços, o porteiro deve manter os portões fechados e as pessoas devem permanecer do lado externo do condomínio. O condomínio pode utilizar equipamentos de transmissão interna de imagens pelo sistema de antena coletiva.
- ▶ O acesso de visitantes e prestadores de serviços, sempre que possível, deverá ser precedido das cautelas necessárias e aviso prévio à portaria.
- ▶ Ao receber prestadores de serviços é necessário que os mesmos sejam devidamente identificados, com a conferência e anotação de seus dados (nome completo e documento legal de identificação com foto).
- ▶ A portaria deve informar o condômino sobre visitas, entregas etc. e somente permitir o acesso às dependências do empreendimento mediante autorização ou acompanhamento do morador ou responsável pela unidade.
- ▶ O acesso de corretores de imóveis e interessados na compra ou locação de unidades deve ser permitido exclusivamente com autorização formal e nominal do proprietário ou da imobiliária responsável.
- ▶ Nos horários de limpeza externa e retirada de lixo, é necessária atenção da portaria a elementos suspeitos do lado externo do condomínio, mantendo-se todas as entradas devidamente fechadas e procurando-se variar os horários de realização desses serviços.

### Entregas

- ▶ No caso de entrega de encomendas, o porteiro deve avisar o condômino e solicitar sua presença na portaria, nunca permitindo que o entregador

acesse as dependências do condomínio.

- ▶ No caso de moradores idosos, as entregas no imóvel devem ser feitas preferencialmente por funcionários do condomínio, ou por entregadores previamente cadastrados e autorizados.
- ▶ A entrega nas unidades de encomendas, flores, doces, correspondências etc, que não tenham sido solicitadas ou que não sejam esperadas devem ser recusadas, ainda que o portador se apresente na companhia de empregados do condomínio.
- ▶ Quando o condômino recepcionar pessoas que não conheça, é ideal fazê-lo nas áreas de uso comum do condomínio, à vista dos funcionários da portaria.
- ▶ No caso de recebimento de pequenas entregas, sugere-se a instalação de uma caixa na portaria com portinhola, para evitar o acesso do entregador às dependências do empreendimento.
- ▶ Quando aguardar alguma entrega no domicílio, o condômino deve informar a portaria com antecedência, e preferencialmente por escrito, para receber e guardar as encomendas, evitando o acesso do entregador ao condomínio ou à unidade.

## Cuidados do Síndico

- ▶ Promover reuniões periódicas com os condôminos a fim de despertar a consciência coletiva sobre segurança, definindo normas e procedimentos a serem adotados no condomínio, visando o bem-estar dos moradores e funcionários.
- ▶ Coordenar o cadastramento dos dados pessoais, veículos, empregados domésticos e até parentes próximos dos moradores, para controle e consulta em caso de emergência.
- ▶ Estabelecer sistema de identificação com crachá para prestadores de serviços, com visualização do número da unidade responsável.
- ▶ Acompanhar o andamento de todos os trabalhos e atividades realizados no condomínio.
- ▶ Na contratação dos funcionários, após exigir documentos, referências e certificar-se quanto à autenticidade e veracidade das informações, dar preferência para os que possuam cursos de formação e treinamento para a função que será exercida.
- ▶ Realizar o treinamento e a reciclagem periódica de seus funcionários, tratando de temas como postura, atendimento e, principalmente, procedimentos de segurança do condomínio.
- ▶ Estabelecer a necessidade de que, em caso de festas e eventos no salão de festas ou nas residências, seja disponibilizada lista de convidados detalhada na portaria.

## Cuidados da Portaria

- ▶ Em nenhuma hipótese, o porteiro deve abandonar seu posto para atender a estranhos, ou mesmo visitantes, junto ao portão.
- ▶ Ao abrir o portão da garagem, identificar o motorista e seus acompanhantes, e observar se não há risco de entrada de invasores, próximos ou até mesmo dentro dos veículos.
- ▶ Atentar para as chamadas telefônicas suspeitas, com relação a pedido de informações de apartamentos ou moradores, evitando conceder qualquer tipo de informação não autorizada.
- ▶ Definir tempos mínimos para o fechamento automático dos portões, guarnecendo-o com sensores para evitar acidentes com veículos de moradores.
- ▶ Na entrada ou saída de pessoas do condomínio, somente abrir o portão (de pedestres ou garagem) após verificar se não há indivíduos suspeitos nas proximidades, utilizando sempre o sistema de intertravamento, ou seja, o segundo portão só é liberado após o fechamento do primeiro.
- ▶ Estar em constante alerta com relação ao movimento de pessoas no edifício e na parte externa, tanto visualmente quanto pelo sistema de monitoramento por câmeras.
- ▶ Adotar os procedimentos previstos em caso de emergência ou sinal de pânico, estando sempre atualizado com relação às senhas, telefones e informações necessárias em caso de risco ou pânico.
- ▶ A entrada no condomínio de funcionários das companhias de água, telefone, gás, energia, correios e outros deve ser precedida de identificação e de anotação dos dados pessoais e documentação do técnico.

## Cuidados do Condômino-Morador

- ▶ A compreensão e colaboração no cumprimento de normas e procedimentos pelos moradores são fundamentais para sua própria segurança, de seus familiares e dos demais moradores do condomínio.
- ▶ Não contestar, mas sempre elogiar as ações dos funcionários que visam garantir a segurança de todos os condôminos, mesmo quando representam algum transtorno para si ou para seus visitantes, pois desta forma estarão sempre motivados a seguir as normas e procedimentos de segurança estabelecidos.
- ▶ Ao chegar ou sair do condomínio, a pé ou de carro, observar se não há pessoas estranhas ou suspeitas nas proximidades. Se houver, o ideal é aguardar mantendo uma distância segura ou dar voltas no quarteirão até sentir-se em segurança. Se necessário, buscar ajuda de uma viatura ou posto policial.



- ▶ Ao adentrar o condomínio com seu veículo, abaixar o vidro, principalmente quando houver uso de filme escuro nos vidros, ou se posicionar de forma a permitir a identificação do motorista e ocupantes do veículo pela portaria.
- ▶ Registrar o número do telefone da portaria no celular e sempre que estiver chegando em horários mais suscetíveis ao perigo, ligue antecipadamente ao porteiro para que permaneça atento à sua chegada.
- ▶ Alertar com antecedência e por escrito a portaria para que receba encomendas ou para avisá-lo da chegada do entregador, para permitir seu atendimento na portaria.
- ▶ Quando solicitado pela portaria, verificar se o assunto lhe diz respeito e só então se dirigir à recepção para atender.
- ▶ Ao entrevistar candidatos para funções domésticas, somente recebê-los nas áreas comuns próximas à vista dos funcionários do condomínio, e exigir documentação e referências, averiguando a autenticidade e veracidade das informações, evitando sempre atender a estranhos na residência.
- ▶ Nunca deixar cópias das chaves do apartamento na portaria, e entregar cópias aos funcionários domésticos apenas em caso de extrema necessidade ou total confiança, sendo que a responsabilidade é sempre do morador.
- ▶ As chaves confiadas aos funcionários domésticos não devem abranger todos os cômodos do apartamento, permitindo, se possível, o isolamento de algumas dependências privadas, principalmente em casos de viagem por longos períodos, pois pode haver coação dos empregados por meliantes, forçando-os a abrir as portas de que possuem as chaves.
- ▶ Manter seus dados e de seus funcionários domésticos, inclusive dias e horários de entrada, atualizados junto à portaria, informando formalmente a eventual demissão de empregados para que a portaria possa barrar sua entrada no condomínio. O mesmo procedimento pode ser adotado no caso de pessoas de relacionamento pessoal dos moradores que devem deixar de ter sua entrada franqueada no condomínio.
- ▶ Preferencialmente, o condômino e sua família devem sempre manter a máxima discrição quanto a suas posses e valores guardados em sua residência, além da existência de cofres, jóias, obras de arte etc, bem como quanto a viagens e informações profissionais.
- ▶ Em caso de viagens prolongadas, avisar previamente o zelador, informando-o claramente se alguma pessoa ou empregado poderá adentrar sua unidade durante a sua ausência.
- ▶ Manter as portas das unidades sempre devidamente trancadas.
- ▶ Instalar “olho mágico” nas portas, bem como fechaduras extras.

- ▶ Em caso de qualquer suspeita, deve-se solicitar o apoio policial através do telefone 190.
- ▶ Todas as falhas na segurança do condomínio ou novas sugestões devem ser encaminhadas por escrito ao Síndico, ao Zelador ou à Administradora.

## Em Caso de Ocorrências

- ▶ Se for surpreendido por assaltantes, procure manter a calma e de forma alguma reaja.
- ▶ Não afronte os meliantes diretamente e nem discuta com eles.

## Segurança Eletrônica

Tão importante quanto ter funcionários bem treinados e preparados para exercerem funções de vigilância e atendimento nas portarias, é contar com o apoio da tecnologia na segurança eletrônica.

Devido à complexidade das áreas de acesso e trânsito de pessoas e veículos nos condomínios, bem como o grau de exposição e risco desses empreendimentos, é fundamental que sejam utilizados equipamentos de segurança eletrônica adequados às características do empreendimento e do projeto arquitetônico.

Cada um dos equipamentos que compõe o sistema de segurança eletrônica tem uma função específica, e sua adaptação para uso diverso do contemplado no projeto pode comprometer o resultado final. Nesse sentido, deve-se pensar sempre em um Projeto de Segurança Integrada, no qual os diversos equipamentos disponíveis complementem os procedimentos e normas de segurança das equipes de vigilância e portaria.

É relevante destacar que não é a quantidade de equipamentos que fará diferença na prevenção de incidentes, mas sim a sua integração, adequação e qualidade, instalação e manutenção preventiva. Além disso, além dos equipamentos, a eficiência de um sistema de segurança eletrônica depende da maneira com que os condôminos se comportem com relação a sua instalação. Se estiverem cientes de sua importância para sua segurança e de sua família, certamente concordarão em respeitar os procedimentos internos previstos, por mais inconvenientes que possam ser em determinadas situações.

## ▶ Principais Equipamentos e Serviços

### Circuito Fechado de TV - CFTV

Os sistemas de CFTV têm um papel importante nos processos de investigação, mas, devem ser usados prioritariamente como itens de prevenção. Assim, as imagens captadas pelas câmeras devem gerar informações que sejam úteis na tomada de decisões das equipes de segurança local ao identificar qualquer anormalidade.

Os sistemas atuais possuem recursos que possibilitam uma maior especialização

do sistema, com imagens geradas e gravadas digitalmente pela Internet que podem ser acompanhadas pelas empresas de monitoramento ou pelos próprios condôminos, podendo ser utilizado backup local ou remoto.

## **Alarme e Proteção Perimetral**

O sistema de alarme e proteção perimetral deve ser usado como sinalizador de presença indevida em determinada área do condomínio, por isso, a sua funcionalidade deve levar em conta todas as características dessa área (muros, alambrados, obras arquitetônicas, paisagismo etc) e a adequação dos equipamentos (sensores), para que a identificação ocorra de forma eficiente.

## **Sistema de Controle de Acesso**

O controle de acesso deve basear-se na rotina de trânsito de pessoas e veículos no condomínio, permitindo um controle eficaz sem causar constrangimento ou dificuldades de acesso aos condôminos e visitantes.

## **Estrutura exigida - Guarita**

A funcionalidade e confiabilidade dos equipamentos dependem da qualidade de sua fabricação e instalação, mas, também, das condições de infra-estrutura civil e elétrica do condomínio.

As guaritas, no momento de sua construção, devem ser projetadas como uma célula de segurança, que garanta a integridade física do funcionário, para que tenha condições de acionar os sistemas de apoio e avisar as pessoas envolvidas sobre algum tipo de risco iminente.

Como exemplo, pode-se realçar a irrelevância de se investir num bom sistema de monitoramento por câmeras, se as imagens estiverem sendo gravadas em um computador instalado em uma guarita desprotegida, pois o equipamento pode ser danificado por criminosos ou o operador ferido ou impedido de usá-lo adequadamente.

## **Importância da Manutenção do Serviço e dos Equipamentos**

Um equipamento de segurança eletrônica deve ser instalado por profissionais especializados e utilizado da forma correta e planejada, devendo receber visitas e manutenção preventiva contratual se possível.

Desta forma, os equipamentos estarão sempre funcionando dentro da normalidade, garantindo assim que seus objetivos (filmagem, monitoramento, acionamento externo etc.) sejam atingidos e tragam segurança e conforto aos moradores e usuários.





**AABIC**

desde 1978  
Associação das Administradoras  
de Bens Imóveis e Condomínios

[www.aabic.org.br](http://www.aabic.org.br)