
Plano de Emergência

por Rodrigo de Mello Reis Lobo
Sindico Profissional Advanced



Síndico Profissional
Advanced



Introdução

É um conjunto de determinações e instruções que devem ser seguidas caso ocorra uma situação de emergência.

Como gestores prediais, somos responsáveis em graus variados, pela segurança das pessoas que transitam pelas dependências e pelo patrimônio representado pelas propriedades que gerimos.

Para tanto, ter um plano de emergência pré-estabelecido, irá garantir ações adequadas a eventuais situações de emergência.

Responsabilidades

- Prevenir a ocorrência de situações de emergência via aplicação de medidas de mitigação;
- Criar e implementar o plano de resposta a emergência, para a eventualidade de ocorrência;
- Treinar seus funcionários e terceiros sob sua gestão na aplicação do plano;
- Manter seus funcionários e terceiros sob sua gestão treinados via aplicação de simulados;
- Executar os procedimentos de emergência quando necessário;
- Auxiliar os condôminos permanentes e eventuais da propriedade informando-os sobre os procedimentos de emergência a seguir em caso de ocorrência.



FALTA DE ENERGIA



Falta de energia pela Concessionária:

- Verificar a existência de alimentação elétrica da Concessionária na Cabine Primária;
- Verificar a existência de passageiros presos nos elevadores;
- Garantir o correto funcionamento dos geradores e absorção das cargas de emergência;
- Garantir o desligamento dos circuitos e equipamentos não essenciais;
- Consultar os empreendimentos vizinhos para verificar abrangência da falta de energia;
- Abrir chamado na Concessionária manifestando interrupção de fornecimento, e manter acompanhamento buscando prazo de retorno;
- Garantir o abastecimento ininterrupto dos geradores;

Caso não tenha previsão do retorno do abastecimento:

- Verificar a autonomia dos geradores (tempo x consumo diesel);
- Entrar em contato com a empresa de diesel e programar o abastecimento dos tanques dos geradores;

Após normalização:

Enviar comunicado aos proprietários e usuários do condomínio informando os motivos da falta de energia e as ações tomadas para solução do problema.

ABASTECIMENTO E FALTA DE ÓLEO DIESEL PARA GERADOR

A capacidade de armazenamento e as condições para o abastecimento de óleo diesel nos geradores instalados em condomínios variam de acordo com a estrutura e arquitetura da edificação, fazendo com que cada empreendimento possua tempos de autonomia diferentes no caso de interrupção no fornecimento de energia.

É usual no mercado que as empresas de venda de óleo diesel entreguem a mercadoria adquirida de 24 à 48h após a compra, o que em casos de interrupção prolongada no fornecimento de energia pode levar a pane seca no grupo gerador.

Não podendo evitar a situação acima citada é importante tentar, se possível, diminuir o consumo de combustível retirando cargas não essenciais de operação até receber óleo diesel para reabastecer.

Importante ressaltar que, caso o tanque de combustível não esteja isolado em ambiente separado e protegido do grupo gerador o abastecimento não deve ser realizado com o motor em operação. Sendo assim verifique elevadores, bombas e afins; desligue o equipamento, reabasteça e o ligue novamente.

INUNDAÇÃO



CHUVAS FORTES E ROMPIMENTO DE TUBULAÇÃO OU DA(S) CAIXA(S) D'ÁGUA DO EMPREENDIMENTO

- Reforçar a equipe (bombeiro, segurança, limpeza, manutenção) que intensifique as rondas nos locais possíveis de alagamento;
- Conferir ralos e áreas de drenagens do condomínio – mantendo sempre limpo e desobstruído;
- Isolar a região afetada evitando passagens de usuários e/ou curiosos;
- Em caso de rompimento próximo aos elevadores, suspender o funcionamento dos mesmos para evitar contato com a área molhada;
- Acionar empresa de manutenção preventiva para dar suporte;
- Se possível, evitar ao máximo que a água chegue nas áreas técnicas do empreendimento;

ROMPIMENTO DE TUBULAÇÃO DA CONCESSIONÁRIA

- Entrar em contato com a Concessionária imediatamente informando o ocorrido;
- Reforçar a equipe (bombeiro, segurança, limpeza, manutenção) que intensifique as rondas nos locais possíveis de alagamento;
- Conferir ralos e áreas de drenagens do condomínio – mantendo sempre limpo e desobstruído;
- Isolar a região afetada evitando passagens de usuários e/ou curiosos;
- Em caso de rompimento próximo aos elevadores, suspender o funcionamento dos mesmos para evitar contato com a área molhada;
- Acionar empresa de manutenção preventiva para dar suporte;
- Se possível, evitar ao máximo que a água chegue nas áreas técnicas do empreendimento;

Situações extremas

- Utilizar bomba de drenagem de água para retirar a água do interior do empreendimento.

Após normalização

- Acionar empresa de limpeza do empreendimento para secar e limpar o local;
- Solicitar a Empresa de Manutenção verifique se houve algum dano nas partes técnicas do empreendimento e envie um relatório técnico sobre a ocorrência;
- Enviar comunicado aos proprietários e usuários do empreendimento informando os motivos da falta de energia e as ações tomadas para solução do problema.

FALHA NAS BOMBAS DE RECALQUE - ÁGUA POTÁVEL:

- Acionar empresa de manutenção preventiva para dar suporte;
- Verificar se origem do problema se encontra na parte elétrica do conjunto de acionamento da bomba;
- Acionar bomba reserva, caso tenha;
- Verificar com empresa parceira se há alguma bomba/equipamento que possa emprestar até o devido reparo;
- Solicitar ao Síndico/Proprietário aprovação emergencial para reparo.

Após normalização

- Enviar comunicado ao Síndico e usuários do empreendimento informando os motivos da falta de água e as ações tomadas para solução do problema.

FALHA NAS BOMBAS ESGOTO:

- Acionar empresa de manutenção preventiva para dar suporte;
- Verificar se origem de problema se encontra na parte elétrica do conjunto de acionamento da bomba;
- Acionar bomba reserva, caso tenha;
- Verificar com empresa parceira se há alguma bomba que possa emprestar até o devido reparo.

Após normalização

- Realizar manutenção preditiva

FALHA NAS BOMBAS JOCKEY

- Acionar empresa de manutenção preventiva para dar suporte;
- Verificar se origem de problema se encontra na parte elétrica do conjunto;
- Solicitar ao Síndico/Proprietário aprovação emergencial para reparo;
- Manter monitoramento da pressão da rede de incêndio.

Após normalização

- Manter monitoramento.

DERRAMAMENTO DE SUBSTÂNCIAS PERIGOSAS

EM SITUAÇÕES DE DERRAMAMENTO DE SUBSTÂNCIAS PERIGOSAS/QUÍMICAS, DEVEREMOS SEGUIR AS SEGUINTE ORIENTAÇÕES:

- Identificar o produto;
- Isolar a área afetada;
- Tentar bloquear que espalhe o produto utilizando EPI adequado;
- Cobrir o vazamento com produto adequado;
- Recolher o material/produto e colocar em recipiente adequado;
- Acionar a empresa de Limpeza;
- Limpar a área afetada;
- Promover ventilação do local;
- Se o produto for Tóxico, monitorar a área antes de libera-la.
- Acionar a empresa de recolhimento de Resíduos para verificar o descarte adequado;

Após normalização:

- Enviar comunicado aos proprietários e usuários do empreendimento informando os motivos da falta de energia e as ações tomadas para solução do problema.

PROTESTOS E MANIFESTAÇÕES

ESTEJA PREPARADO

- Faça o acompanhamento pela internet de possíveis locais de Protestos e Manifestações;
- Envie comunicado aos usuários do empreendimento alertando-os de possíveis manifestações e/ou protestos;
- Acione a empresa de Segurança para ficarem em alerta;
- Se necessário solicite reforço na empresa de Segurança;
- Caso o condomínio tenha Portões e/ou Grades de isolamento, utilize-as;
- Mantenha fechado as portas de acesso do empreendimento;
- Evite confrontos direto com os manifestantes;

Após o término do protesto e/ou manifestação

- Verifique se não ocorreu nenhuma agressão aos usuários do empreendimento;
- Faça registro fotográfico caso tenha danificado algo no empreendimento;
- Remova a grade e/ou portões no qual foram colocados para preservar o local e evitar quem estranhos entrem no empreendimento no momento do protesto;
- Acione polícia caso tenha sido danificado, roubado ou evadido o condomínio;
- Caso seja uma área provável para Protestos e Manifestações

Após normalização:

- Enviar comunicado aos proprietários do condomínio informando os motivos da falta de energia e as ações tomadas para solução do problema.



EMERGÊNCIA MÉDICA



Em caso de emergência médica, usualmente o condômino fará contato com a Central de Segurança ou com a Equipe de Gerenciamento. Estes deverão:

- Manter a calma e acalmar o autor da chamada;
- Comunicar ao brigadista do andar para que este acompanhe os trabalhos;
- Ter em mãos o endereço e telefone do hospital mais próximo.

Em casos de mal súbito, a equipe de segurança está habilitada para oferecer os primeiros socorros.

Atendimento Primário

Em muitos casos, os males súbitos sofridos por usuários não são graves e pequenas providências podem recobrar o bem estar deste. Em outras ocasiões, as ocorrências podem ser graves e faz-se necessário atendimento primário.

Apenas profissionais habilitados e treinados podem proceder a análises primárias. Caso estas pessoas não estejam presentes no empreendimento, para segurança de todos, chame ajuda do Corpo de Bombeiros (193) ou da Polícia Militar (190). A remoção inadvertida pode causar sérios danos à vítima.

- Mantenha a calma;
- Localize pessoas preparadas como, líder da segurança;
- Evite o acúmulo de pessoas e curiosos em torno da vítima;
- Se possível, remova-a para uma sala isolada;
- Solicite ambulância pública (193) ou conveniada;
- Verifique as condições de mobilidade da vítima para caminhar até o elevador, ou utilize cadeira de rodas ou prancha médica para remoção;
- Acompanhe a movimentação da vítima até entrada na ambulância.

FALHA NOS ELEVADORES

Não é rara a ocorrência de falha eletro-mecânica ou interrupção de energia elétrica que ocasionem a parada dos elevadores e conseqüentemente mantenha passageiros presos dentro das cabinas. Para minimizar o desconforto do usuário, é necessário cumprir conscientemente o procedimento abaixo.

Atendimento aos passageiros presos

- Acionar a empresa de segurança;
- Acionar a empresa de manutenção de elevadores para atender este chamado emergencial;
- Manter contato com os passageiros;

Procedimento de resgate em elevadores

Apenas profissionais habilitados e certificados pelas fabricantes dos elevadores poderão efetuar resgate de passageiros. Caso estas pessoas não estejam presentes no empreendimento, para segurança de todos, será necessário aguardar a chegada do Técnico de elevadores, ou Bombeiro Militar.

- Acionar a empresa de manutenção dos Elevadores;
- Desligamento do disjuntor geral na casa de máquina;
- Após a confirmação do desligamento será liberado a abertura das portas;
- Resgatar o usuário que encontra-se confinado no elevador;
- Após o resgate, só será liberado após a confirmação do Técnico do Elevadores;

INCÊNDIO



Os incêndios em edifícios podem começar através de falhas na instalação elétrica e até mesmo através de pontas de cigarro.

Ações preventivas contra incêndios:

- Realize manutenções periódicas nas instalações elétricas;
- Faça inspeções regularmente para verificação dos sistemas de combate a incêndio;
- Instale os extintores de incêndio, sempre em locais de fácil acesso;
- Siga corretamente as medidas de prevenção previstas na NR 23;
- Mantenha o ambiente sempre limpo e organizado;
- Tenha trabalhadores treinados para prevenção e combate a incêndio;
- Fique atento os locais certos e permitidos para fumar;
- Evite sobrecarregar as tomadas para que não haja curto-circuito;
- Deixe produtos inflamáveis em locais onde não haja fonte de calor;
- Mantenha sempre os ambientes ventilados.
- Não acumular lixo no condomínio (principalmente folhagens secas, madeiras e outros materiais combustíveis), garantir que a remoção de lixo seja feita de acordo com a demanda do empreendimento.

Em caso de incêndio:

Em princípios de incêndio, os detectores (calor/fumaça) irão acionar a central, após o acionamento da central, o operador deverá:

- Identificar o local (andar e conjunto);
- Entrar em contato para verificar a situação;
- Em caso de alarme falso o operador deverá resetar o sistema e verificar o que causou o alarme (sujeira, falha de comunicação do equipamento) e corrigir esse problema;
- Caso, o alarme seja confirmado existem medidas tomadas para cada situação.

Obs.: É importante que todos os membros da equipe utilizem de ferramentas de comunicação rápida (rádios HTs, por exemplo) para garantir o tempo de resposta do acionador.

Em caso de pequenos princípios de incêndio:

- Isolar o local;
- Equipe da brigada deverá utilizar extintor adequado para conter o princípio de incêndio (Classe A, B, C ou D);
- Manter a calma dos usuários;
- Verificar se foi 100% contido o princípio de incêndio;
- Acionar a empresa de limpeza para limpar e organizar o local;

Em caso de Incêndios de proporções maiores:

- Acionar o corpo de bombeiro imediatamente;
- Disparar a sirene sonora de alerta de incêndio para evacuação;
- Iniciar a evacuação do empreendimento;
- Brigadistas devem orientar os usuários na evacuação;
- Sempre utilizar as escadas para evacuação;
- Nunca utilizar os elevadores em situações de incêndio;
- Tentar mantê-los calmos;
- Reunir os usuários no ponto de encontro determinado;

Após normalização:

- Acionar empresa de Manutenção para verificar os equipamentos técnicos;
- Enviar comunicado aos proprietários e usuários do empreendimento informando os motivos da falta de energia e as ações tomadas para solução do problema.

QUEDA DE ÁRVORE

Havendo a queda de árvore devido à chuva forte, vendaval ou descarga atmosférica, a Equipe de Segurança deverá imediatamente verificar a abrangência da ocorrência e informar ao síndico.

Caso a árvore tenha atingido pessoas:

- Acionar Corpo de Bombeiros e/ou Hospital mais próximo;
- Mantê-lo imóvel evitando agravar mais a situação;
- Evitar que aglomere usuários e curiosos no entorno à vítima;
- Entrar em contato com a empresa da vítima para avisá-los;

Atingindo veículos

- Equipe de Segurança tentará localizar o proprietário do veículo;
- Manter a calma dos usuários ao redor;
- Isolar a área;
- Se necessários orientá-lo para chamar guincho;
- Fazer registro fotográfico;
- Acionar o Seguro do Empreendimento;

Caída em área de calçada ou pavimentação pública

- Equipe de Segurança deverá entrar em contato com a Subprefeitura;
- Acionar Concessionária caso tenha atingido alguma fiação externa;
- Isolar a área com cones e/ou fita zebra evitando acidentes no local;

CRISE HÍDRICA

Devido alguns acontecimentos de Crise Hídrica, ou seja, o nível de seca e a redução de oferta de água atinjam níveis preocupantes, situação já ocorrida em São Paulo em meados de 2014.

Para nos prevenir de faltar água no empreendimento, vamos deixar algumas informações que poderão ser úteis:

Procedimentos:

- Acompanhar nos meios de comunicações (jornais, internet, rádio...) sobre o assunto;
- Comunicar os usuários e proprietários sobre a escassez de água;
- Manter sempre a rede de água sem vazamento – evitando desperdício;
- Entrar em contato no mínimo com duas empresas de abastecimento de água – Caminhões-Pipa;
- Verificar com a equipe do empreendimento o nível dos reservatórios;
- Economizar água – Não utilizando Cascata, fazendo lavação com água, etc.

Após normalização:

- Enviar comunicado aos proprietários do condomínio informando as ações tomadas para manter o abastecimento de água no empreendimento durante o período de escassez de água.

COMUNICAÇÃO COM A MÍDIA

Dito isso, temos o plano de emergência que irá auxiliar sobre qual conduta tomar em casos de emergência que envolvam ocorrências de morte, acidentes, sequestro, incêndio, catástrofe, tiroteio, discriminação, entre outros.

Os gerentes deverão conciliar, simultaneamente, a conduta operacional e a comunicação com condôminos e com a imprensa conforme procedimentos abaixo.

Procedimentos Operacionais e Administrativos:

- Isolar a área (exceto para casos de discriminação);
- Apurar os fatos;
- Instruir equipes terceiras sobre procedimentos;
- Tome as medidas cabíveis relacionadas à operação do empreendimento e resolução da ocorrência;
- Instruir colaboradores para não se pronunciar a respeito da ocorrência e apenas informar que “não tem autorização para falar sobre o ocorrido”;
- Comunique imediatamente o seu gestor;
- Acione os porta-vozes do empreendimento que foram previamente definidos;
- Entre em contato com o Departamento de Comunicação e Marketing da JLL para informar o ocorrido. O departamento, em conjunto com a Assessoria de Imprensa, irá monitorar a aparição do caso nos veículos de comunicação.

Procedimentos de Comunicação com Condôminos:

- Logo após o ocorrido: dizer brevemente qual foi a ocorrência (sem detalhes) e avisar que os fatos estão sendo apurados;
- Após a apuração dos fatos e a definição do discurso (Gestor regional + Equipe corporativa JLL + Síndico e/ou Proprietário + Jurídico JLL): contar em linhas gerais o ocorrido e, se necessário, as providências e os impactos para o condomínio e os condôminos;
- Após a finalização da ocorrência: contar em linhas gerais que o caso foi solucionado.

Procedimentos de Comunicação com Imprensa:

- Quando acionado pela imprensa, deverá informar apenas que estamos apurando os fatos. Sugestão para pronto atendimento à imprensa: “Eu ainda não tenho informações para te passar. Minha principal preocupação agora é administrar essa ocorrência, e em seguida, os responsáveis vão fornecer mais informações.”
- Apurar os fatos;

Observações:

É de fundamental importância manter porteiros, seguranças, recepcionistas e telefonistas informados sobre os procedimentos a serem tomados no caso de abordagem dos jornalistas, como por exemplo orientar os seguranças para que atuem de forma pacífica e educada, evitando qualquer contato físico, jamais fazendo ameaças e nunca tirando à força equipamentos dos jornalistas.



ROMPIMENTO DE TUBULAÇÃO

Iremos listar algumas ações a serem tomadas após rompimento de tubulação.

No ato do rompimento:

- Identificação da tubulação rompida;
- Acionar empresa de manutenção preventiva do condomínio;
- Fechar registro para sanar o vazamento;

Após contido o vazamento:

- Isolar a área para evitar acidentes e/ou incidentes;
- Acionar empresa de limpeza do condomínio para limpar a área;
- Caso seja rompido tubulação de esgoto ou outro produto químico, é necessário utilizar os EPIs corretamente;
- Empresa de manutenção realizar reparo necessário;

Após o serviço de manutenção necessário e limpeza da região afetada, devemos fazer a conferência no local, se ocorreu algum dano físico ou material com este rompimento de tubulação, pois dependendo da situação, cabe ao condomínio acionar o Seguro Predial para cobrir os gastos com esta atividade.

Por fim, dependendo do local do rompimento, cabe analisar se é necessário enviar Comunicado Geral aos usuários do Condomínio comunicando o ocorrido e as atividades tomadas pela administração para sanar o mais breve possível.



Violência Doméstica em Condomínios



Síndico Profissional
Advanced