
Segurança em Condomínios

por Rodrigo de Mello Reis Lobo
Sindico Profissional Advanced



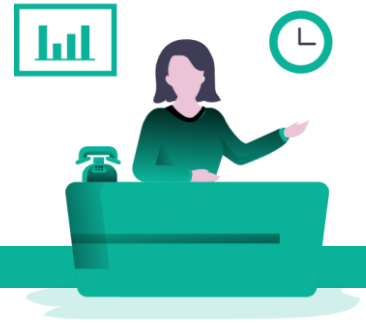
Síndico Profissional
Advanced



Segurança em condomínio É UMA QUESTÃO DE ATITUDE.

A segurança nunca foi, como hoje, um tema tão discutido em qualquer segmento, em qualquer lugar, por qualquer pessoa. Infelizmente, esse é um dos pontos negativos do crescimento das cidades e da população. Segundo dados da Secretaria Estadual de Segurança Pública, este ano, o total de roubos no Estado teve redução de 7,1%, com 122 mil registros até junho deste ano - o que é uma boa notícia. Esses dados não são exclusivos de residências, mas são gerais. Condomínios não estão fora dessa realidade dos dados de segurança e, pior, dos boletins de ocorrência nas delegacias. Sejam nas áreas comuns, como hall, área de lazer, escadas, elevadores, garagem e áreas externas, sejam em áreas mais íntimas, como corredores ou mesmo nas unidades, a segurança é uma preocupação geral. Isso deve ser um cuidado de todos os que transitam pelo condomínio. De qualquer forma, o que se nota é que quando os cuidados são redobrados, a tendência é que os casos de roubos caiam. Quando falamos em condomínios, os cuidados são de todos os envolvidos: moradores, funcionários, síndico, administradora, prestadores de serviços etc.

PORTEIROS / ZELADORES / FUNCIONÁRIOS



- Treine funcionários, colaboradores e terceirizados sobre normas de segurança básicas. Faça reciclagem periódicas e sempre treine os novos funcionários
- Defina regras para funcionamento correto da portaria. Ausência de normas pode causar erros dos funcionários. Por isso, crie um guia com rotinas a serem seguidas e respeitadas, inclusive pelos moradores e seus visitantes • Recomenda-se que todo funcionário tenha uniforme e, ideal, com identificação do condomínio. Ele será entregue no ato da contratação e deve ser devolvido no caso de desligamento do funcionário. Se houver uma troca por desgaste, estrago etc., somente entregar um novo se o antigo for entregue
- Criar uma espécie de relatório periódico (diário, semanal, quinzenal ou mensal) com dados das pessoas e veículos que entram no condomínio, seja para obras, visitas e descarte de material usado, por exemplo
- Portões eletrônicos devem ser fechados, tão logo o carro entre e seja rapidamente fechado ao sair com o carro, com intervalo de tempo adequado e de preferência com aviso sobre a duração deste intervalo. Um cuidado básico, mas que garante a segurança. Outro detalhe, ao entrar com o veículo, verifique o movimento externo e se estranhar algo, dê mais uma volta
- Todo cuidado na entrada das pessoas. Sistemas de segurança, como câmeras, clausuras, identificação biométrica, por fotos etc. não existem para deixar o condomínio mais moderno. Existem para que ele seja mais seguro. Outra coisa, só permita a entrada de pessoas se houver autorização do morador, mesmo que seja uma visita constante

- Não permita que se formem grupos de pessoas e/ou permanência de pessoas estranhas na portaria
- Cordialidade e educação não são sinônimos de honestidade. Cuidado para não deixar que aparências enganem. Uma boa conversa, um tom de voz amistoso, um comportamento e uma postura, à primeira vista, educados podem ser disfarce para enganar funcionários
- Qualifique, treine e oriente porteiros. Isso evita falhas graves, ameaçando a segurança. O porteiro do prédio deve conhecer as regras do condomínio
- Invista em equipamentos de segurança. Câmeras são fundamentais hoje em dia, assim como sistemas de identificação, softwares de controle de entrada e saída
- Nunca deixe a portaria aberta ou sem um profissional atento. Um pequeno descuido é o bastante para por todos em risco. Esse cuidado é básico
- Nunca permita desvio de tarefas de porteiros. Eles são orientados e treinados para cuidar da portaria. Ao realizarem outras tarefas ou "favores", como manobrar um carro na garagem ou até mesmo a entrega de encomendas diretamente nas unidades, podem atrapalhar o fluxo correto de entrada e saída de pessoas
- Não deixe a portaria abandonada. Um cuidado muito parecido com o anterior, mas nesse caso são pequenos descuidos, como uma saída para fumar ou mesmo ir ao banheiro. Sempre deixe uma pessoa habilitada para a função no lugar. Nada de pedir para o zelador ficar um pouco no lugar do porteiro, por exemplo

- Durante horário de limpeza e recolhimento de lixo, manter as entradas do condomínio fechadas
- À noite, manter as luzes da portaria apagadas e as externas acesas
- Proíba distrações do porteiro na portaria. Televisão, rádios, celulares etc. são reis da distração. Proíba o uso desses aparelhos quando no exercício da função para o funcionário se concentrar exclusivamente no que é importante: a segurança
- Porteiros não organizam e nem entregam encomendas. Já foi dito de passagem em item anterior. O porteiro tem a obrigação de receber encomendas e correspondências na portaria, mas não é tarefa dele entregar pessoalmente ao condômino. O regimento interno deve estabelecer de quem é essa responsabilidade ou deixar claro que a obrigação é só avisar que há algo a ser retirado na portaria
- Entrada de veículos só com identificação do carro, da pessoa ou de quem esteja autorizado a entrar, como um visitante ou prestador de serviço. Mas, mesmo assim, todo cuidado é pouco, pois há casos de ladrões que usam carros de moradores, de empresas diversas e até veículos clonados. Câmeras e checagem visual das pessoas são bons caminhos
- Reciclagem e treinamento periódicos dos funcionários são fundamentais para a segurança do condomínio
- A perfeita comunicação é essencial, seja entre portaria e moradora, por interfone, seja entre funcionários, por meio de rádios ou outro tipo de aparelho adotado. Defina regras de uso.

MORADORES E VISITANTES



Da portaria às áreas comuns

A segurança em um condomínio está em todos os lugares. A portaria é a mais delicada, mas existem cuidados também nas áreas comuns do prédio. Esse cuidado é uma atribuição do síndico, que deve orientar funcionários e moradores sobre normas de segurança - que devem ser obrigatoriamente cumpridas por todos.

As áreas comuns são as de uso coletivo, como hall, piscina, salões de festas, garagens, etc. Elas precisam ser protegidas e vigiadas por câmeras (recomendação mais que válida). Mais, têm de ser responsabilidade de todos, do síndico a funcionários, dos moradores a visitantes e prestadores de serviço (aliás, este ponto merece um item só para ele mais à frente).

Alguns cuidados que devem fazer parte de um checklist obrigatório para todos, sejam moradores, sejam visitantes. São coisas simples, por isso são mais fáceis de serem adotadas. E quando adotados por todos, permitem mais tranquilidade e segurança para todos.

Claro que todas as dicas aqui colocadas valem para os moradores. Seja na entrada, seja na contratação de um prestador de serviço, seja nas áreas comuns. Mas eles também têm algumas regras ou procedimentos que seriam ideais a serem seguidos.

A compreensão e a colaboração de todos são fundamentais para a segurança geral.

A Advanced conta com profissionais para orientar nesse sentido e nos pontos a seguir:

- As chaves do condomínio e da unidade devem ser de uso exclusivo dos moradores, recomenda-se que não se deem a outras pessoas
- Regular o uso dos espaços comuns, adotando medidas simples de segurança, começando com a comunicação ampla de informações sobre o que é ou não permitido nesses espaços
- Definição em assembleia de condomínio de conjunto de normas de segurança, que devem ser revistas periodicamente
- Criar procedimentos de segurança
- Informar a todos os moradores sobre procedimentos adotados
- Adotar procedimentos emergenciais, pois emergências podem acontecer. Por exemplo, usar códigos, senhas ou algum tipo de comunicação para o caso de um morador ser rendido por um ladrão
- Nunca falar com estranhos ou mesmo parentes de fora sobre a rotina do condomínio, de moradores e funcionários.
- Nunca comentar com ninguém como é feita a segurança do prédio e que tipos de aparelhos existem (muito menos onde estão instalados).
- Cadastro de condôminos, com dados gerais sobre eles (todos os moradores). No caso de condomínios comerciais, esses dados devem fazer parte de um banco de dados e de acesso
- Cadastro de empregados domésticos, de funcionários do condomínio, de prestadores de serviços que trabalham nas unidades por mais de três dias. Aconselha-se até ter fotos anexadas a esses dados
- Cadastro com dados dos veículos dos moradores (que devem ter, à vista, identificação do condomínio, que libera o acesso às garagens)
- Fazer reuniões periódicas com os moradores, para discussão do tema segurança e a consciência sobre a responsabilidade de todos
- Ter critérios claros para autorização de entrada de visitantes. Nunca permita que um estranho entre no condomínio. Se for o caso, vá até a portaria e cheque visualmente
- Nunca autorize a entrada de entregadores. Desça até a portaria e receba a encomenda

- Nunca autorizar a entrada de um prestador de serviços sem que ele tenha sido requisitado e identificado
- Todo cuidado com vendedores, funcionários de instituições de caridade e outros. Também receba na portaria e procure não permitir a entrada deles
- Cuidado ao abrir a porta do apartamento a estranhos. Mesmo que ele esteja acompanhado de funcionários. O morador só vai perceber que é um roubo quando for tarde demais
- Só desça à portaria depois de verificar o assunto e reconhecer a necessidade
- Sempre reconhecer e elogiar atitudes de funcionários no tocante à segurança
- Sempre observar movimentos externos ao entrar ou sair da garagem. Se achar algo estranho, não entre. Aguarde ou dê voltas com o veículo até que esteja seguro de entrar
- Na garagem, sempre deixe o carro trancado e com alarme ligado. Nunca deixe pacotes e objetos à vista
- Na contratação de empregados, como domésticas, diaristas, babás, motoristas etc., receba-os antes na portaria e somente deixe entrar se conferir documentação e referências
- Nunca deixe chaves da unidade e do condomínio com pessoas de fora, sejam com empregada doméstica ou do condomínio, eles podem também ser rendidos em uma abordagem
- Em hipótese alguma, deixe chaves na portaria
- Em prédios e/ou andares mais baixos, que deem para a rua cuidado com a facilidade de acesso da rua
- Um cuidado importante é avisar vizinhos e síndico sobre longas saídas, como férias
- Manter boa cordialidade com vizinhos é fundamental, pois um ajuda o outro.

Prestadores de Serviço



Cuidado com quem você coloca para dentro

Como já citado, o cuidado com quem entra no condomínio é fundamental. E no caso de prestadores de serviço, isso redobra. Não que seja proibido, muito pelo contrário. Uma reforma, por exemplo, na unidade ou em uma área comum é uma benfeitoria bem aceita, que valoriza o bem.

Mas há cuidados que devem ser seguidos por todos sobre quem se permite que entre no condomínio. A Advanced tem pessoal capacitado para orientar o síndico e moradores nesse sentido. Vamos a algumas dicas básicas sobre os cuidados que se dever ter ao contratar um prestador de serviço:

- Ao contratar um prestador de serviços, peça recomendações e cheque-as. Mesmo se for um único prestador, o cuidado é o mesmo. A administradora pode ajudar nessa orientação
- Sempre peça a identificação de funcionários dessas empresas, antes do começo do serviço. Idem para um prestador de serviço individual
- Informar porteiros e zelador antes do início das obras, identificando empresa e funcionários. Só permitir a entrada de funcionários que tenham sido previamente identificados pelo prestador de serviço. O uso de crachá com foto é fundamental
- Sempre exigir documentos e referências, além de checar informações

- Mesmo com obras em andamento, prestadores de serviços devem ser sempre identificados. O ideal é que tenham crachá das empresas e estejam uniformizados. Só permitir a entrada depois da identificação
- Outro cuidado importante, que não se refere a um prestador de serviço, mas que segue a mesma linha. No caso de venda ou locação de uma unidade, só permitir entrada de imobiliárias e corretores cadastrados. No caso de interessados se a regra não permitir que entre sozinho, melhor. Mas se for permitido, só faça se houver autorização com identificação e que tenha sido previamente e comunicado ao condomínio
- Em caso de mudanças, o condomínio deve ter regras de horários. Tanto no caso de quem chega ou de quem vai embora, o morador (até o futuro) deve informar por escrito a empresa que fará o empacotamento e transporte, com nomes de funcionários
- Cuidados com veículos que entram no condomínio para entregas. Fundamental ter um funcionário designado para acompanhar (não para ajudar), inspecionar os veículos de carga e descarga, como vans e caminhões por exemplo.
- Reciclagem e treinamento periódicos dos funcionários são fundamentais para a segurança do condomínio.

SÍNDICO E ADMINISTRADORA



Eles também têm suas responsabilidades

Moradores, prestadores de serviço, funcionários, todos têm responsabilidades com relação à segurança do condomínio. Mas e quem cuida da gestão do prédio? Sim também tem. Síndico e administradora, por sua parte, também têm regras a seguir.

A Advanced mantém bom relacionamento e diálogo com todos os síndicos dos prédios que administra e seus profissionais são aptos a prestar toda ajuda que for necessária no tocante à segurança do condomínio, e neste sentido vamos dar alguns pontos importantíssimos:

Síndico

- Regra fundamental: o síndico é o principal representante legal, eleito pelos demais moradores. Assim, uma de suas atribuições, dentre muitas outras, é cuidar da segurança do condomínio
- Conheça a vizinhança e seja amigo dos vizinhos, pois toda colaboração é bem-vinda
- Conheça as vulnerabilidades e perigos da rua, do bairro e da região
- Cheque sempre as condições dos equipamentos de segurança instalados no condomínio, como câmeras, cercas elétricas, centrais de alarme (que podem e devem estar ligadas a uma delegacia), botões de pânico na portaria ou em áreas pré-determinadas etc.

- Cumpra e exija o cumprimento pelos moradores das regras de segurança do condomínio (já exposta aqui)
- Verifique sempre e regule o tempo para abertura e fechamento de portões, que não podem ser nem demorado e nem rápido demais
- Uma ótima dica é contratar especialistas em segurança e gestão de riscos para ter diagnósticos mais completos. A administradora pode orientar nesse sentido
- Verifique histórico de ocorrências de roubos e furtos no condomínio e na vizinhança. Por exemplo, procure saber e entender caso o condomínio já tenha sido alvo de criminosos. O conhecimento é parte essencial do cuidado
- Melhorar a segurança é sempre preciso
- Não só o prédio deve ser avaliado. Procure avaliar se objetos de valor são deixados nos carros e passíveis de extravio, furto ou roubo
- Procure criar um checklist de segurança. Ele deve ser seguido por todos os funcionários e ajustado periodicamente para se identificar o que precisa melhorado ou corrigido

Administradora

A administradora também pode e deve ajudar em alguns pontos. Ela também tem suas dicas a seguir com relação à segurança do prédio que gere:

- Orientação sempre. É papel da administradora orientar síndicos, moradores e funcionários com relação à segurança
- Informação é tudo. Procure criar rotinas de palestras e/ou conversas com profissionais - que podem ser da administradora ou especialistas de fora. Síndicos e moradores são o público. As assembleias podem ser um bom momento para isso (esse tipo de "evento" pode ser um atrativo às reuniões)
- Da mesma forma, é importante agendar reuniões com condôminos para falar de ocorrências no prédio e na vizinhança. Esse tipo de ação cria empatia e gera consciência sobre segurança
- Assim, vale sempre estar atenta a notícias sobre ocorrências no bairro e alertar síndico e moradores sobre o assunto
- Manter comunicação direta com moradores sobre o tema, seja por meio de avisos em quadros, elevadores, newsletters etc.

EQUIPAMENTOS DE SEGURANÇA



A segurança passa por eles

Falamos tanto em segurança, das regras, das dicas, dos procedimentos, e todas as etapas passa pela ação/atenção humana.

Como ficam as regras com relação aos equipamentos de segurança instalados no condomínio? Vamos a algumas dicas/orientações com relação a eles:

- Básico do básico. O condomínio deve não só ter equipamentos eletrônicos, como também uma boa estrutura física de segurança, contando com:
 - Guarita blindada, de preferência com banheiro, ar-condicionado e excelente visão da rua, dos portões e da garagem. Ela deve estar recuada do portão
 - Portões duplos intertravados, as clausuras, que devem estar na entrada de pedestres e nas garagens
 - Sistema de passa-volume para receber material de entregadores e delivery, sem a necessidade de entrada do mesmo ou saída do morador
 - Cercas e muros altos, no mínimo 3,5 metros, também é recomendável cercas e segurança eletrônica para o perímetro
- Todo cuidado é pouco. O monitoramento e controle do sistema de segurança deve ser de 24 horas, todos os dias da semana
- Preço não significa necessariamente qualidade. Equipamentos baratos demais podem não dar a segurança que se quer. Equipamentos caros demais podem ser um gasto desnecessário quando se precisa do básico. O mais importante é ter o gasto previsto, e a Advanced pode te ajudar nisto.

- Nunca desprezar o entorno. Ter câmeras apontadas para a rua é fundamental (veja item sobre isso mais à frente, parceria com a Prefeitura sobre vigilância com câmeras, o programa City Câmeras)
- Equipamentos falham e caducam. Manter rotina de manutenção de todos os equipamentos de segurança
- Treinamento também é fundamental. Todos os funcionários devem, no mínimo, conhecer os equipamentos de segurança do condomínio e aqueles que são responsáveis pelo uso devem ser treinados periodicamente e sempre que houver trocas ou aquisição de novos equipamentos
- Iluminar muito bem todas as entradas do edifício
- Recomenda-se a instalação de um sistema de comunicação externa, como um botão de pânico silencioso, que pode ser interligado a vários prédios da rua ou à delegacia do bairro
- Ter integração entre equipamentos para o caso de falhas ou interrupções provocadas. Por exemplo, se um ladrão entrar no prédio e danificar as câmeras outros equipamentos, como um sensor de presença ligado à portaria ou o botão do pânico sugerido, possam ser usados em substituição
- Existem empresas especializadas em projetos de segurança e que levam em conta todas as características do condomínio. A administradora pode orientar nesse sentido.

EM CASO DE EMERGÊNCIA

Se mesmo com todos esses cuidados, houver um sinistro de roubo ou furto dentro do condomínio, algumas medidas devem ser tomadas:

- Acionar a Polícia Militar pelo telefone 190
- Manter todos os portões fechados
- Se houver, acionar o alarme
- Informar superiores e/ou síndico
- Não permitir entrada de pessoas estranha durante o acontecimento e resolução do fato
- Fornecer o máximo de informações e dados à polícia



COMUNIDADE E CIDADE



Sorria você está sendo filmado (ainda bem!)

Recentemente a Associação das Administradoras de Bens Imóveis e Condomínios de São Paulo (Aabic) assinou parceria com a Secretaria Municipal de Segurança Urbana de São Paulo (SMSU) para o desenvolvimento o projeto de vigia integrada City Câmeras. A Habitacional, por ser associada da AABIC também participa do projeto.

O City Câmeras consiste em promover a integração de câmeras de segurança de condomínios residenciais e comerciais da capital paulista, aumentando, assim, o campo de monitoramento da cidade e inibe a ação de criminosos. Além de usar os equipamentos já existentes, prevê a instalação, nos próximos quatro anos, de mais 10 mil novas câmeras, todas integradas, com tecnologia de ponta, para uma cidade mais tranquila.

Ou seja, um "big brother do bem" para quem é do bem. As imagens integradas serão transmitidas para o comando da Guarda Civil Metropolitana e compartilhadas com órgãos de segurança, como as Polícias Civil e Militar. A plataforma terá armazenamento em nuvem com capacidade de sete dias de gravação.

Esse sistema será integrado ao aplicativo SP+Segura, que tem a função de facilitar o acesso à informação de ocorrências como falta de luz, queda de árvore, pichação, acidente, roubo, suspeito, assédio, drogas, animais desaparecidos, alagamentos, embriaguez entre outros tipos de crime que são cadastrados pelos cidadãos em tempo real por meio de texto, foto e/ou vídeo. Ele está sendo chamado do "Waze da Segurança". O app ainda projeta um mapa de calor que demonstra visualmente os principais pontos de atenção.

Segurança e tranquilidade são temas atuais e que preocupam a todos. Se cada um faz sua parte, todos ganham. A Habitacional participa do projeto e já está promovendo ações para que os condomínios por ela administrados entendam a iniciativa e participem dela.

Não somos um big brother, mas também olhamos e zelamos pela sua segurança.

CONCLUSÃO

Em suma, a segurança do condomínio é um tema que sempre merece destaque e deve estar em pauta seja em assembleias, seja na conversa entre moradores. Todos se preocupam com segurança, seja da sua família e da comunidade em que vive. Infelizmente, mesmo com índices caindo, furtos e roubos acontecem todos os dias, cabe a síndicos, moradores e administradoras estar preparados para lidar com os riscos e agir preventivamente.



Segurança em Condomínios



Síndico Profissional
Advanced