



## ASPECTOS TÉCNICOS E HUMANOS

### DESCRIÇÃO DOS MEIOS TÉCNICOS E HUMANOS

A SCUREV efetuará a execução do serviço objecto do presente concurso baseando-se na aplicação todos os elementos aqui descritos combinados com os requisitos constantes no ponto 12 (Especificações Técnicas) do Caderno de Encargos assim como com todas as instruções emanadas pela entidade adjudicante durante o período de execução dos serviços:

#### Perfil do Vigilante:

- Capacidade de iniciativa, observação, diálogo e espírito de serviço;
- Pontualidade, ser zeloso, honesto e ter boa apresentação pessoal;
- Saber operar meios de rádio, de controlo de rondas, sistemas de segurança e central telefónica;
- Saber expressar, em relatório diário, as ocorrências de serviço;
- Possuidor de cartão do MAI válido na categoria de Vigilante.

### PORTARIAS

O vigilante em serviço na portaria tem como objectivo o controlo, verificação e registos necessários ao bom funcionamento da Instituição, tais como:

- Controlar os acessos aos edifícios e chaveiros;
- Controlar e gerir equipamentos diversos;
- Receber e encaminhar visitas;
- Atender e encaminhar chamadas;
- Possuir conhecimentos de informática na óptica do utilizador;
- Realizar vigilância geral (rondas internas, CCTV, sistemas automáticos de detecção de incêndios).



#### SEDE

Estrada Nacional n.º 116 lote 2, 2640-544 Salgados - Mafra  
Alvarás n.º 158 A) do M.A.I. - Tlf +351. 91.758.50.04 /261.247.020 - Correio electrónico: [scurev@scurev.pt](mailto:scurev@scurev.pt)



## RONDAS

Todas as rondas a efectuar obedecerão a um projeto elaborado pela SCUREV, submetido à apreciação do responsável de segurança do Cliente em função das necessidades de serviço, onde constarão: *número de circuitos a percorrer, localização de chaves, duração dos circuitos, necessidades de observação no local, fecho e abertura de portas e respetivo horário, horário dos circuitos.*

- O vigilante executará rondas de acordo com circuitos pré-definidos, mas, em horário aleatório.
- As rondas ficarão registadas em suporte digital, ao qual só as chefias da SCUREV têm acesso, sendo periodicamente (*a definir pelo Cliente*) enviados os elementos ao responsável de segurança do Cliente.

## DESCRIÇÃO DO MODO DA SUPERVISÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

A este serviço ficarão afectos um (1) Director de Segurança acompanhado de um (1) Supervisor e de quatro (4) vigilantes, pessoal necessário para o bom desenvolvimento da prestação de serviços, os quais contarão com a disponibilidade total de todos os meios humanos e equipamentos apresentados, para efectuar a implementação e fiscalização do serviço objecto da presente proposta.

- A supervisão ocorrerá em período semanal, quer no turno nocturno quer no turno diurno.
- A supervisão efectuará, no mínimo, uma visita semanal ao posto, fazendo periódica e aleatoriamente, uma ou mais inspecções, se afigurar necessário para a correcta execução do serviço.
- Os vigilantes em serviço no Cliente terão um apoio, via **Central de Comunicações durante 24 horas por dia.**
- Sempre que a inspecção se desloque ao posto, deverá ser verificado, todo o esquema e perímetro de protecção, assim como todo o circuito principal de rondas, e elaborado o respectivo relatório.
- Sempre que a inspecção se desloque ao posto durante o dia entrará em contacto com o responsável de segurança do Cliente, no intuito de partilhar informações sobre desenvolvimento do serviço, devendo, no final, ser elaborado o respectivo relatório de visita.



## RELATÓRIOS

Considerando os aspectos fundamentais da elaboração de relatórios, Registo, Precisão e Veracidade, estes devem ser preenchidos tendo em atenção as seguintes normas:

- Elaborá-los o mais cedo possível e sempre em duplicado.
- Entregues, periodicamente, ao responsável de serviço do Cliente e Indicar claramente a quem é dirigido.
- Ser claro e preciso nas horas e pormenores.
- Não utilizar palavras ambíguas, nem utilizar termos de calão. Limitar a fraseologia técnica.
- Não inventar. Escrever só aquilo de que tiver a certeza, pois da veracidade de um relatório dependem muitas coisas.
- Comentários pessoais e opiniões jamais serão colocados num relatório.
- Assuntos de natureza CONFIDENCIAL serão alvo de relatório especial.

## PRAZO MÍNIMO DE RESPOSTA AO PEDIDO PARA A EXECUÇÃO DE SERVIÇOS OCASIONAIS

Sendo a estrutura da SCUREV bastante ágil. É facilmente alocado um novo recurso (humano ou técnico) a um posto. Sempre que seja necessária a colocação imediata de um vigilante “extra” no serviço ou de replanear um serviço, o Supervisor em estrita coordenação com o Director de Segurança acompanha no local o Vigilante “extra” ou novo até que o mesmo esteja a cumprir os requisitos mínimos do serviço.

Em serviços ocasionais a SCUREV tem capacidade para, a pedido do cliente, colocar vigilantes para prestação de serviços extra num prazo máximo de 60 minutos nos casos de colocação no local de 1 a 2 vigilantes adicionais.

Temos ainda capacidade para disponibilizar, a pedido do cliente, vigilantes para prestação de serviços extra, a solicitar com antecedência.

8



## METODOLOGIA E DESCRIÇÃO DOS TRABALHOS

Os Serviços Operacionais da SCUREV, em conjunto com o Responsável de Segurança do Cliente procedem, após adjudicação, à elaboração das INSTRUÇÕES DE SERVIÇO, onde se incluem as instruções Gerais, o Controlo de Entradas e Saídas de Pessoal, Visitantes e Viaturas, a Inspeção de Volumes e Cargas, Rondas nas Instalações do Cliente para verificação do estado de equipamentos, etc. Estes documentos regerão a execução específica dos serviços a prestar, incluindo as acções a desenvolver no caso da verificação de anomalias.

No entanto, a SCUREV, garante o início da prestação dos serviços, ainda que as instruções supra não estejam claramente definidas, tendo como suporte de execução a I.S. Genérica da Prestação dos Serviços.

A SCUREV efetuará a execução do serviço objecto do presente concurso baseando-se na aplicação dos elementos infra referidos combinados com os elementos constantes, assim como com todas as instruções emanadas pela entidade pública adjudicante durante o período de execução dos serviços.

A SCUREV compromete-se a manter nas suas instalações trabalhadores com capacidade de actuação imediata e meios de comunicação e transporte adequados; Os serviços de segurança serão executados por pessoal devidamente habilitado com curso de formação profissional ministrado nos termos da Lei;

A SCUREV assume a responsabilidade pelo cumprimento das obrigações legais e regulamentares aplicáveis aos acidentes de trabalho, doenças profissionais, medicina no trabalho, ou quaisquer outras relacionadas com os agentes que executam a segurança e vigilância objecto desta proposta;

Para a realização destes serviços a SCUREV, afetará uma equipa de agentes de segurança e vigilância, cuja selecção e formação obedece aos requisitos legais aplicáveis por despacho do Ministério da Administração Interna, sendo todos os seus agentes titulares do respetivo cartão profissional;



SEDE

Estrada Nacional n.º 116 lote 2, 2640-544 Salgados - Mafra  
Alvarás n.º 158 A) do M.A.I. - Tlf +351. 91.758.50.04 /261.247.020 - Correo electrónico: [scurev@scurev.pt](mailto:scurev@scurev.pt)



O vigilante em serviço na portaria terá formação específica para as funções a desempenhar, previamente definidas pelo cliente, e estará devidamente uniformizado e identificado de acordo com o estipulado na Lei.

O vigilante em serviço fará um horário de 40h semanais, regendo-se por uma escala devidamente autenticada pelo ACT.

Também estarão em permanente contacto com a nossa central receptora e gestora de meios electrónicos de segurança, 24 horas por dia, todos os dias do ano.

#### **DEVERES GENÉRICOS DO VIGILANTE**

Os elementos atuantes e constituintes do serviço de segurança serão designados por vigilantes ou seguranças.

O segurança, quando se encontra ao serviço, constitui a primeira imagem da empresa que representa.

A boa reputação de um segurança é tão importante para a empresa como a eficiência que mostra no cumprimento do seu dever. Qualquer ação de bom trabalho será apensa à sua ficha pessoal.

#### **COMPETE AOS VIGILANTES**

Aos serviços de Segurança compete prioritariamente cumprir e fazer cumprir todas as instruções contidas nos regulamentos, designadamente as preventivas de fogo, de furto, de inundações e de tudo quanto possa constituir prejuízo real ou potencial para as empresas, trabalhadores e seus clientes:

- Conhecer detalhadamente todo o serviço que têm a desempenhar e, em pormenor, as instruções relativas às instalações, equipamentos e chaveiros que estejam à sua guarda.
- Zelar pelas instalações a seu cargo, bem como por tudo quanto nelas exista, verificando regularmente o estado das instalações.
- Zelar para que seja conservado nas melhores condições de funcionamento todo o material e equipamento que tenha recebido para o seu serviço. Esta regra é particularmente importante no



que se refere ao equipamento de segurança que é dispendioso, difícil e de demorada substituição, e cujos danos podem fazer diminuir o nível de segurança de todo o edifício.

- Conservar nas melhores condições de segurança a documentação relativa ao serviço, arquivando-a depois de ter estudado e ponderado o seu conteúdo.
- Receber, cumprir e fazer cumprir todas as instruções imanas pelo CLIENTE (via responsável da segurança).
- Não permitir, nas dependências que lhe estejam destinadas, a presença de pessoas não autorizadas.
- Só o CLIENTE pode autorizar visitas a áreas proibidas.
- Preencher "Relatório Pormenorizado de Ocorrências"

#### **HIGIENE E FARDAMENTO**

- Os agentes de segurança são responsáveis pela conservação e limpeza do equipamento distribuído.
- O uniforme deve ser usado correctamente, de acordo com as normas emitidas (Instrução de Serviço - FARDAMENTO).

#### **COMPORTAMENTO**

- Manifestar sempre uma conduta serena, porém firme e delicada, nunca recorrendo a modos e atitudes bruscas e insensatas.
- Fazer-se respeitar, sendo compreensivo e usando bom senso, mesmo nas situações mais delicadas, recorrendo ao responsável do serviço de segurança do cliente (se se verificar que a compreensão e o bom senso não são eficazes).
- Abster-se totalmente de se intrometer em qualquer serviço cujo desempenho não lhe pertença. O segurança deve tomar cuidado e nunca tecer qualquer consideração em relação a empregados do cliente.



SEDE

Estrada Nacional nº 116 lote 2, 2640-544 Salgados - Maíra  
Alvarás n.º 158 A) do M.A.I. - Tlf +351. 91.758.50.04 /261.247.020 - Correio electrónico: [scurev@scurev.pt](mailto:scurev@scurev.pt)





- Não aceitar a responsabilidade, ainda que a título pessoal, por objectos ou valores para além dos inerentes à sua função.
- Fumar durante as horas de serviço apenas é permitido em locais designados para tal.

## DISCIPLINA

São regras básicas para uma execução correcta dos serviços:

- O posto normal do vigilante é a portaria, onde se deverá manter sob forma a garantir plenas condições de visibilidade e do controlo sobre os acessos às instalações;
- Junto à portaria não será permitida a permanência injustificada de pessoas ainda que funcionários da entidade contratante;
- Ser pontual no cumprimento das suas obrigações. Esta norma é particularmente importante tendo em conta que os serviços de segurança têm horários permanentes e os atrasos determinam sempre o prolongamento de horário do agente a substituir.
- Não abandonar o posto de trabalho sem que esteja concretizada a sua substituição.
- O uniforme deve ser usado correctamente, de acordo com as normas emitidas. Deverá encontrar-se sempre limpo e engomado.
- Não é permitida a utilização do uniforme fora das horas de serviço.
- Quando o agente de segurança verificar que não se encontra em condições de entrar ao serviço, deve entrar em contacto com a CENTRAL o mais cedo possível a fim de se proceder à sua substituição. Deve tomar o mesmo procedimento quando se encontrar atrasado.
- Nenhuma alteração ou reparação pode ser efectuada pelo agente de segurança, sem autorização prévia da chefia.
- O segurança não deve efectuar ou receber chamadas particulares nas instalações do cliente (excepto recados urgentes). O primeiro contacto deverá ser sempre via CENTRAL.
- O cartão de identificação distribuído ao SEGURANÇA não deve ser alterado e constitui objecto intransmissível. No caso de se perder, deverá tal facto ser comunicado CENTRAL sem demora. O seu uso é obrigatório em serviço.



- O segurança não deve receber amigos ou familiares no seu posto de trabalho.

## ACÇÕES DISCIPLINARES

Torna-se claro que, neste tipo de trabalho, qualquer acto de negligência do agente de segurança será sempre tomado a sério e instaurado processo disciplinar.

Serão sempre objeto de processos as seguintes faltas:

- A prática de ilícito criminal.
- Adormecer no posto de trabalho ou consumir bebidas alcoólicas durante as horas de serviço.
- Ausentar-se do posto de trabalho.
- Conceder autorização de entrada no edifício do cliente a pessoas estranhas ou interditas.
- Solicitar presentes ou gorjetas dos clientes ou dos seus funcionários.
- Usar ou levar equipamento do cliente sem autorização deste.
- Prestar falsos depoimentos.
- Negligências ou desvios de comportamentos no cumprimento do dever.
- Não cumprir as ordens ou instruções de empresa.
- Abster-se de informar a empresa quando chamado a depor em tribunal, ou chamado a depor pelas forças de Segurança.
- O não cumprimento frequente do registo de horas.
- Omissões no relatório diário.
- Levar as chaves das instalações do cliente sem que existam instruções para tal.
- Usar viaturas do cliente.

## CUIDADOS ESPECIAIS DE SEGURANÇA

- Assegurar as comunicações de rotina que estejam ou venham a ser determinadas, anotando-se sempre nos documentos próprios.





- Abster-se, em qualquer circunstância, de referir a quem quer que seja as características técnicas ou logísticas do equipamento de segurança, (nem que, pessoalmente, lhe pareça insignificante).
- Ter atenção às chamadas telefónicas «por engano» Sempre que estas se verificarem, deve ser mencionado em relatório. Pode tratar-se de uma tentativa de estabelecer a rotina de Segurança.

### **ACIDENTES E DANOS**

- Quando o segurança se envolve em qualquer acidente, ou causar danos nas instalações do cliente, (mesmo que não existam danos para ele ou para com terceiros), deve sempre comunicar tal facto à CENTRAL sem demora.
- Nomes de testemunhas e detalhes devem ser descritos em relatório.

### **CHAVEIRO**

- O chaveiro eventualmente existente na portaria ficará sob guarda e responsabilidade do vigilante, e será mantido de forma ordenada para que permita, em qualquer circunstância a rápida identificação de cada chave;
- A entrega das chaves a qualquer pessoa será sempre registada em impresso próprio, contendo a identificação do portador e a referência à hora de entrega e devolução;
- Qualquer extravio das chaves será sempre comunicado, de imediato, ao encarregado do sector a que as mesmas pertençam;

### **COMPORTAMENTO EM CASO DE GREVE**

- O segurança jamais se poderá envolver em disputas quanto ao comportamento dos piquetes de greve colocados no exterior das instalações.
- Nestes casos compete às Forças de Segurança a preservação da ordem.



SEDE

Estrada Nacional nº.116 lote 2, 2640-544 Salgados - Maíra  
Alvarás n.º 158 A) do M.A.I. - Tlf +351, 91.758.50.04 /261.247.020 - Correio electrónico: [scurev@scurev.pt](mailto:scurev@scurev.pt)



## RECLAMAÇÕES

- Quando o vigilante recebe reclamações directamente do cliente no seu posto de trabalho, os detalhes devem ser registados no "Relatório Pormenorizado de Ocorrências"
- O Segurança nunca se deve lamentar acerca dos seus deveres e responsabilidades perante outras pessoas.

## RELATÓRIOS

O "Relatório Pormenorizado de Ocorrências" deve ser preenchido sempre que:

- Seja necessário mais espaço para descrever com pormenor as ocorrências.
- A situação a descrever seja tão grave que justifique um relatório autónomo.
- O "Relatório Ocorrências Diárias" deve ser preenchido em todas as outras situações.

NÃO É PERMITIDO, AOS VIGILANTES, SOB QUALQUER PRETEXTO OU MOTIVO, PROCEDER AS ALTERAÇÕES DE QUALQUER NATUREZA NOS DOCUMENTOS DE SERVIÇO.

O DESRESPEITO DO ACIMA PRECEITUADO, IMPLICARÁ O PROCESSO DISCIPLINAR CORRESPONDENTE.

## RONDAS

As rondas são operações de reconhecimento e intervenção fundamentais ao desenvolvimento de qualquer esquema de segurança.

Durante a execução das rondas deve-se:

- Mostrar efetivo alerta, interesse e eficácia
- Cultivar um espírito de investigação, analisando qualquer facto que pareça anormal
- Nunca fumar durante as rondas.



### SEDE

Estrada Nacional n.º 116 lote 2, 2640-544 Salgados - Mafra  
Alvarás n.º 158 A) do M.A.I. - Tlf +351. 91.758.50.04 /261.247.020 - Correio electrónico: [scurev@scurev.pt](mailto:scurev@scurev.pt)



## RELÓGIO E REGISTO DE RONDAS

- Estes relógios (registadores de rondas) devem ser manuseados com cuidado. O segurança deve certificar-se de que o mecanismo funciona bem, antes de entrar ao serviço. Qualquer falha será comunicada à CENTRAL.
- O importante é que o segurança tome consciência de que o relógio constitui a prova real de que a ronda foi realizada, tomando sempre nota no relatório dos desvios de registo em relação aos horários normais.
- Em complemento, o segurança deve sempre assinalar, no seu relatório, a hora de começo e fim da ronda.

## PONTOS SENSÍVEIS

- São pontos sensíveis todos aqueles cuja destruição, danificação, neutralização ou controlo possam pôr em causa a segurança das instalações.
- Ao visitar armazéns ou escritórios onde existe risco elevada de assalto, o segurança deve tomar cuidado ao deslocar-se, pelo que não deve fazer barulho com os pés ou acender a sua pilha. Um ou dois minutos de silêncio fora do edifício tentando ouvir ruídos anormais torna-se absolutamente aconselhável.
- Quando em ronda no interior de uma instalação, não deve apontar a lanterna para as janelas, mas sim para o chão. Isto evita que alguém de fora possa controlar os passos do segurança.
- Todas as entradas e saídas de fácil acesso devem ser objecto de atenção especial, observando a existência ou não de escadas ou quaisquer outros objectos que sirvam como meios auxiliares de acesso.
- Todas as posições sensíveis, assim como os espaços onde se encontram os bens mais valiosos, serão objecto de vigilância reforçada (portas, janelas ou saídas de emergência).



### SEDE

Estrada Nacional n.º 116 lote 2, 2640-544 Salgados - Mafra  
Alvarás n.º 158 A) do M.A.I. - Tlf +351. 91.758.50.04 /261.247.020 - Correio electrónico: [scurev@scurev.pt](mailto:scurev@scurev.pt)



**Verificar:**

- Aquecimento; bocas-de-incêndio; barulhos fora do comum; casas de banho; extintores; janelas; luzes acesas; máquinas ligadas; portas; pontas de cigarros; torneiras
- Verificar em que andar se encontra o elevador e se tem alguém no seu interior (não utilizar o elevador nas rondas).
- Examinar telhados e buracos pelos quais a água poderá entrar e causar danos em produtos ou máquinas. Executar toda a acção preventiva.
- Notar quaisquer outros defeitos nos tectos, goteiras, paredes e janelas por onde possa entrar água.

**Verificar, também, os seguintes itens:**

- Fechaduras de armazéns, escritórios, etc.
- Marcar cadeados para detetar qualquer substituição
- Aberturas em vedações
- Veículos de empregados estacionado
- Informar os proprietários em caso de detecção de qualquer anormalidade
- Verificar etiquetas e selos de produtos já carregados nas viaturas
- Observar pilhas armazenadas (hipótese de desabamento)
- No caso de existirem produtos ao ar livre, observar a sua conveniente protecção em relação às intempéries
- Nas caixas fortes, certificar-se de que não existe qualquer chave nas respectivas fechaduras.

**OBJECTOS ACHADOS**

- Os achados minuciosamente descritos, constarão obrigatoriamente do relatório.
- No caso de se acharem objectos ou dinheiro no interior das instalações, estes devem ser entregues ao responsável da segurança por parte do cliente, mediante a emissão de um recibo.



**SEDE**

Estrada Nacional n.º 116 lote 2, 2640-544 Salgados - Mafra  
Alvarás n.º 158 A) do M.A.I. - Tlf +351. 91 758.50.04 /261.247.020 - Correio electrónico: [scurev@scurev.pt](mailto:scurev@scurev.pt)



### **OBJECTOS ACHADOS EM CIRCUNSTÂNCIAS SUSPEITAS**

- É prática comum um ladrão esconder objectos que roubou ao seu patrão nas próprias instalações ou no seu perímetro a fim de os recolher mais tarde. Frequentemente, estes roubos são detectados nas paredes, vedações, casas de banho, etc.
- Neste caso, o segurança deve observar o objecto sem o mover e qualquer pessoa que o leve deve ser seguida até haver oportunidade de a interpelar na presença de um responsável da empresa.

### **INSPECÇÃO DE PARQUES DE ESTACIONAMENTO**

No caso de os veículos se encontrarem estacionados em terreno descoberto, o segurança deverá pesquisar intrusos.

Nas viaturas terá em particular atenção:

- Interiores
- Rodas
- Baterias (no caso dos veículos pesados)

### **INSPECÇÃO DE INTRUSOS**

- Ao detetar ruídos estranhos dentro das instalações, o segurança não deve tomar qualquer atitude de acção sem primeiro avisar a Central. Este procedimento permitirá que, no caso de o segurança não voltar a ligar num curto espaço de tempo, a Central avise as autoridades.
- Claro que, no caso de haver detecção de movimentos evidentes de assalto, o segurança deve ligar imediatamente à polícia.



SEDE

Estrada Nacional n.º 118 Iota 2, 2840-544 Salgados - Mafra  
Alvarás n.º 158 A) do M.A.L. - Tlf +351. 91.758.50.04 / 261.247.020 - Correio electrónico: [scurev@scurev.pt](mailto:scurev@scurev.pt)



## SISTEMA DE GESTÃO E MONITORIZAÇÃO DE RONDAS ONLINE

A ideia básica para o bastão de ronda *online* consiste em fixar os *ibuttons* nos diferentes locais em que o vigilante tem que passar ao visitar estes locais designados como pontos de ronda. O vigilante encosta o bastão ao *ibutton* registando assim a hora e a data de leitura, e de imediato envia essas informações para o sistema instalado na N/ central.

A transmissão dos registos efetuados pelo bastão em tempo real é feita através de um módulo GPS de última geração que utiliza um chip de dados para ligar à Internet e enviar os registos efetuados ao sistema instalado na central.

Esse sistema ao receber as informações enviadas pelo bastão *online* processa os dados e encaminha as mensagens em forma de ocorrências para o software de monitorização que é previamente configurado para receber essas informações.

O bastão de ronda *online* também possui dispositivo oculto para envio de mensagens de pânico, dado ao seu operador segurança adicional.

Este sistema de gestão e monitorização de rondas *online* permite maior transparência na prestação de serviços, assim como acompanhamento e tratamento em tempo real das ocorrências apresentadas no campo, nomeadamente:

- Ronda não iniciada; Ronda adiantada
- Local não visitado; Local visitado com adiantamento
- Pânico; Botão de pânico
- Informa qual a data, hora e sequência dos locais que o vigilante visita em tempo real
- Informa se as programações de rondas estão a ser cumpridas conforme o plano estipulado através de *software* de monitorização.
- Outros.



SEDE

Estrada Nacional n.º 116 lote 2, 2640-544 Salgados - Mafra  
Alvarás n.º 158 A) do M.A.I. - Tlf +351. 91 758 50.04 /261.247.020 - Correio electrónico: [scurev@scurev.pt](mailto:scurev@scurev.pt)