

ASPECTOS TÉCNICOS

OBJECTO

“Prestação de Serviços de Vigilância, Segurança e Monitorização no Centro de Controlo e Comando da ETA de Mata do Urso”- Processo nº 085/AJD/SA/15

A **ONGARD** 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.

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).

RONDAS

Todas as rondas a efectuar obedecerão a um projeto elaborado pela **ONGARD**, 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 **ONGARD** têm acesso, sendo periodicamente *(a definir pelo Cliente)* enviados os elementos ao responsável de segurança do Cliente.

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 **ONGARD** 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 **ONGARD** 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.

METODOLOGIA E DESCRIÇÃO DOS TRABALHOS

Os Serviços Operacionais da **ONGARD**, 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 **ONGARD**, 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 **ONGARD** 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 **ONGARD** 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 **ONGARD** 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 **ONGARD**, 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.

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.

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.

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 emanadas 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;
- 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.

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.

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).

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;
- 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.

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, a 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.

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:

ONGARD SEGURANÇA

Alvará 215 - A

- 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.

ONGARD
Santa A GERÊNCIA Espírito Santo Silva



225

ONWARD
A GENOVA