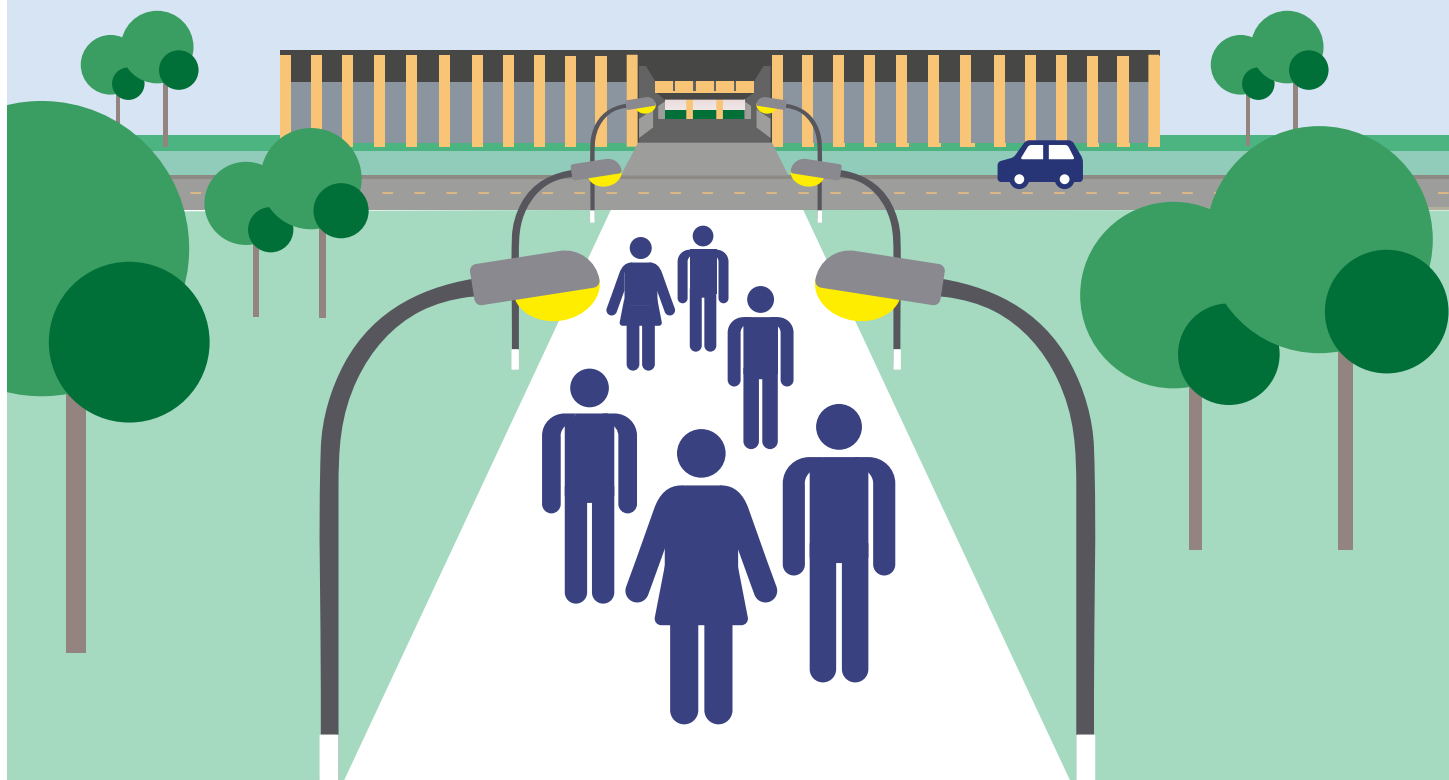


Manual de  
Procedimentos de  
**SEGURANÇA**



## **EXPEDIENTE**

MÁRCIA ABRAHÃO MOURA  
**Reitora**

OLGAMIR AMANCIA FERREIRA  
**Decana de Extensão**

ENRIQUE HUELVA UNTERNBÄUMEN  
**Vice-reitor**

MARIA DO SOCORRO MENDES GOMES  
**Decano de Gestão de Pessoas**

ROZANA REIGOTA NAVES  
**Decana de Administração**

LÚCIO REMUZAT RENNÓ JUNIOR  
**Decana de Pós-Graduação**

ILENO IZÍDIO DA COSTA  
**Decano de Assuntos Comunitários**

MARIA EMÍLIA MACHADO TELLES WALTER  
**Decana de Pesquisa e Inovação**

DIÊGO MADUREIRA DE OLIVEIRA  
**Decano de Ensino de Graduação**

DENISE IMBROISI  
**Decana de Planejamento, Orçamento e Avaliação Institucional**

## **COMITÊ CONSULTIVO PERMANENTE PARA A GESTÃO DE SEGURANÇA DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA**

ENRIQUE HUELVA UNTERNBÄUMEN  
**Vice-Reitor, como Presidente**

REINALDO JOSÉ DE MIRANDA FILHO  
**Diretor da Faculdade de Planaltina**

PAULO CÉSAR MARQUES DA SILVA  
**Chefe de Gabinete da Reitora, como Vice-Presidente**

JOSUÉ BARBOSA GUEDES  
**Diretor de Segurança**

ILENO IZÍDIO DA COSTA  
**Decano de Assuntos Comunitários**

NEUMA BRILHANTE RODRIGUES  
**Diretora do Instituto de Ciências Humanas**

DENISE IMBROISI  
**Decana de Planejamento, Orçamento e Avaliação Institucional**

ARTHUR TRINDADE MARANHÃO COSTA  
**Diretor do Instituto de Ciências Sociais**

ROZANA REIGOTA NAVES  
**Decana de Administração**

ROGER W. ESCALANTE  
**da equipe da Prefeitura da UnB**

AUGUSTO CÉSAR OLIVEIRA DIAS  
**Secretário de Infraestrutura**

ALAN BEZERRA MACEDO  
**da equipe do Decanato Planejamento, Orçamento e Avaliação Institucional**

VALDECI DA SILVA REIS  
**Prefeito da UnB**



# **MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA**

Brasília – DF, abril de 2022

## APRESENTAÇÃO

Este Manual apresenta os procedimentos de segurança institucional a serem implementados na Universidade de Brasília (UnB), com o objetivo de buscar a constante melhoria do trabalho dos postos de segurança fixos, volantes e motorizados, bem como das atividades de videomonitoramento.

O Manual foi elaborado por grupo de trabalho constituído por meio da Resolução do Comitê Consultivo Permanente para Gestão de Segurança nº 0006/2021/CSEG/VRT, de 26 de novembro de 2021, apoiando-se nos conhecimentos técnicos da Diretoria de Segurança (DISEG), vinculada à Prefeitura da UnB, e na experiência acumulada pelo CSEG, presidido pelo vice-reitor, ao longo de sua atuação.

Os procedimentos sistematizados neste documento incluem, ainda, aqueles elaborados em 2019 e aprovados por meio Resolução do Comitê Consultivo Permanente para Gestão de Segurança nº 0002/2019/CSEG/VRT.

Todo o material contido neste Manual passa a vigorar a partir do ano de 2022 e deve ser referência para a comunidade universitária e todos os profissionais da área de segurança da UnB, os quais deverão ser capacitados com base nas diretrizes deste Manual.

É igualmente importante que todos os gestores de unidades acadêmicas e administrativas, bem como os fiscais técnicos e setoriais do contrato de vigilância terceirizada, tenham conhecimento do conteúdo deste Manual, para que possam realizar adequadamente as suas atribuições.

Outros procedimentos operacionais padrão por tipo de posto e relativos a situações que requerem gerenciamento de crises podem ser definidos pela Diretoria de Segurança, conforme a necessidade, bem como devem ser mantidos sob o sigilo da DISEG procedimentos cuja divulgação pode vir a comprometer a segurança da comunidade e/ou a ação dos(as) agentes de segurança da UnB.

Esperamos, com este documento, ampliar a satisfação da comunidade universitária com os serviços e aumentar a sensação de segurança por parte de todos(as) os(as) que frequentam os *campi* e demais ambientes da Universidade de Brasília.

# SUMÁRIO

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. REQUISITOS PESSOAIS, DEVERES, ESCALAS E ATIVIDADES DOS(AS) AGENTES DE SEGURANÇA.....</b>   | <b>7</b>  |
| 1.1. Características e requisitos pessoais .....   | 7         |
| 1.2. Conduta dos(as) agentes de segurança .....  | 8         |
| 1.3. Escalas e descrição geral das atividades.....   | 8         |
| <b>2. INFORMAÇÕES TÉCNICAS .....</b>   | <b>10</b> |
| 2.1. Uniformes e equipamentos.....   | 10        |
| 2.2. Comunicação.....  | 10        |
| 2.2.1. Aspectos técnicos da comunicação.....   | 10        |
| 2.2.2. Comunicação com o público em geral .....  | 13        |
| 2.2.3. Comunicação com a pessoa com deficiência.....   | 13        |
| 2.3. Abordagem .....   | 14        |
| 2.4. Ocorrência .....  | 14        |
| 2.5. Uso necessário de força.....  | 15        |
| <b>3. PROCEDIMENTOS GERAIS DA SEGURANÇA INSTITUCIONAL POR TIPO DE POSTO .....</b>                | <b>16</b> |
| 3.1. POSTOS FIXOS E VOLANTES A PÉ.....   | 16        |
| 3.1.1. Apresentação ao responsável pelo posto de trabalho (unidade ou setor) .....               | 16        |
| 3.1.2. Início da jornada de trabalho .....   | 18        |
| 3.1.3. Durante a jornada de trabalho.....  | 20        |
| 3.1.4. Atendimento de ligações na Diretoria de Segurança .....                                   | 22        |
| 3.1.5. Controle de entrada e saída de pessoas, materiais e equipamentos.....                     | 25        |
| 3.1.6. Identificação de pessoas ou atividades não autorizadas nas instalações e/ou eventos ..... | 27        |
| 3.1.7. Isolamento do local da ocorrência .....   | 29        |
| 3.1.8. Atuação em casos de descumprimento das normas para a realização de eventos .....          | 31        |

|   |    |
|---|----|
| <b>3.2. VIGILÂNCIA MOTORIZADA E VOLANTE A PÉ</b> .....  | 34 |
| <b>3.2.1. Rondas ostensivas</b> .....   | 34 |
| <b>3.2.2. Irregularidades constatadas em veículos nos estacionamentos públicos dos campi</b> .....          | 35 |
| <b>3.3. CENTRAL DE VÍDEO DE MONITORAMENTO</b> .....   | 38 |
| <b>3.3.1. Ocorrência captada pelas imagens do circuito interno de CFTV</b> .....                            | 38 |
| <b>3.3.2. Acesso à sala de videomonitoramento – CFTV</b> .....  | 40 |
| <b>4. PROCEDIMENTOS DE GERENCIAMENTO DE CRISES E SINISTROS</b> .....  | 42 |
| <b>4.1. Atendimento em caso de enchentes, incêndios e ocorrências análogas em dependências da UnB</b> ..... | 42 |
| <b>4.2. Atendimento de ocorrências de roubos e furtos</b> .....   | 44 |
| <b>ANEXO 1 – TELEFONES ÚTEIS</b> .....  | 46 |
| <b>ANEXO 2 – DISTRIBUIÇÃO DOS POSTOS DE VIGILÂNCIA</b> .....  | 47 |
| <b>ANEXO 3 – MODELO DE RELATÓRIOS</b> .....   | 50 |

# 1. REQUISITOS PESSOAIS, DEVERES, ESCALAS E ATIVIDADES DOS(AS) AGENTES DE SEGURANÇA

## 1.1. CARACTERÍSTICAS E REQUISITOS PESSOAIS

Os(As) agentes de segurança têm contato direto com o público, que, no caso de uma universidade, engloba professores(as), estudantes, servidores(as) técnicos(as), trabalhadores(as) terceirizados(as) e a comunidade externa em geral que circula pela instituição, nos seus diversos setores.

Isso implica que os(as) agentes de segurança sejam profissionais capazes de lidar com esse público diverso e amplo, o que pressupõe algumas características e requisitos pessoais a serem observados. São eles:

- ▶ facilidade de comunicação e disposição para auxiliar as pessoas que têm dificuldade de comunicação, locomoção, ou outra restrição física ou motora;
- ▶ equilíbrio emocional para ajustar-se a qualquer circunstância e conduzir qualquer situação;
- ▶ cortesia e gentileza com os outros e cautela diante de uma pessoa irritada;
- ▶ bom senso, tato e discernimento para contornar fatos desagradáveis;
- ▶ disposição para acolher e dialogar com pessoas de diferentes posições sociais, raças e etnias, identidades de gêneros e orientações sexuais, origens, aparências, ideologias políticas e crenças religiosas;
- ▶ boa memória para reter fatos e detalhes relacionados com as informações prestadas ao público e as ocorrências a serem atendidas;
- ▶ aparência bem cuidada e agradável – homens devem estar com barba e cabelos aparados e mulheres com cabelos presos, sendo autorizado o uso de adornos como brincos, pulseiras e anéis, desde que sejam discretos e não ofereçam risco de acidente na execução do serviço;
- ▶ disciplina, coragem, integridade, educação, iniciativa e autocontrole;
- ▶ discrição e capacidade de manter sigilo das informações obtidas em razão das atividades desenvolvidas;
- ▶ profissionalismo e pontualidade na jornada de trabalho.

Ao atender ao público, os(as) agentes de segurança devem:

- ▶ dispensar às pessoas um tratamento educado, evitando gírias e comentários que possam ofender, agredir, caluniar outra pessoa;
- ▶ demonstrar eficiência no atendimento, ou seja, realizar o atendimento com rapidez e precisão;
- ▶ prestar as informações que lhe forem solicitadas, ou encaminhar o(a) interessado(a) a quem puder prestá-las;
- ▶ conhecer, na medida do possível, as pessoas que circulam com frequência pelo setor em que está lotado(a);
- ▶ ser paciente e buscar facilitar as coisas para as pessoas;

- ▶ evitar alterar a voz e responder de forma grosseira, irônica ou mal-educada;
- ▶ repassar as reclamações, queixas e sugestões à Diretoria de Segurança, visando melhorar o serviço;
- ▶ ter postura profissional e observar as normas institucionais de conduta.

## 1.2. CONDUTA DOS(AS) AGENTES DE SEGURANÇA

Em sua conduta cotidiana, os(as) agentes de segurança devem:

- ▶ exercer suas funções com eficiência e propriedade;
- ▶ acatar as ordens de seus(suas) superiores;
- ▶ tratar com educação e respeito todas as pessoas, incluindo seus(suas) colegas de trabalho;
- ▶ respeitar as normas disciplinares do posto de serviço;
- ▶ manter sigilo quanto às informações sobre o posto de serviço ou funcionários(as) (telefones, horários etc.);
- ▶ utilizar o uniforme completo e limpo;
- ▶ manter sigilo profissional sobre assuntos referentes ao local de trabalho, a não ser com pessoas autorizadas pela Diretoria de Segurança;
- ▶ assinar corretamente o ponto, de acordo com as orientações da Diretoria de Segurança;
- ▶ cumprir as normas e procedimentos do posto de serviço;
- ▶ portar material para anotações (caneta e bloco de anotações);
- ▶ não faltar ao serviço sem justo motivo;
- ▶ ser pontual, assíduo(a) e disciplinado(a) com suas obrigações;
- ▶ cuidar do material que lhe for fornecido para o exercício das suas atividades ou que estiver sobre sua responsabilidade;
- ▶ manter sempre informado(a) seu(sua) fiscal, supervisor(a) ou superior(a) sobre problemas de seu local de serviço, bem como sobre a necessidade de se ausentar eventualmente do posto, solicitando cobertura;
- ▶ evitar comentários sobre assuntos que não sejam relacionados com a atividade de segurança.

## 1.3. ESCALAS E DESCRIÇÃO GERAL DAS ATIVIDADES

Os(As) agentes de segurança trabalham conforme o disposto no quadro a seguir:



| TIPO DE POSTO                     | ESPECIFICAÇÃO                   | ESCALA            |
|-----------------------------------|---------------------------------|-------------------|
| Postos fixos e volantes a pé      | Vigilante diurno                | 44 horas semanais |
|                                   | Vigilante – 14h a 23h           | 44 horas semanais |
|                                   | Vigilante diurno                | 12 x 36 horas     |
|                                   | Vigilante noturno               | 12 x 36 horas     |
| Vigilância motorizada             | Vigilante móvel diurno moto     | 12 x 36 horas     |
|                                   | Vigilante móvel noturno moto    | 12 x 36 horas     |
|                                   | Vigilante móvel diurno veículo  | 12 x 36 horas     |
|                                   | Vigilante móvel noturno veículo | 12 x 36 horas     |
| Central de vídeo de monitoramento | Vigilante diurno                | 12 x 36 horas     |
|                                   | Vigilante noturno               | 12 x 36 horas     |

A distribuição dos postos de vigilância é feita pela Diretoria de Segurança (DISEG) e está apresentada no Anexo 2 deste Manual.

Os(As) agentes de segurança escalados(as) para os postos fixos e volantes a pé realizam as seguintes atividades de rotina:

- ▶ patrulhamento a pé, dentro e nos arredores do prédio em que está escalado(a), observando e registrando eventuais ocorrências e, quando necessário, comunicando imediatamente à DISEG sobre quaisquer irregularidades encontradas;
- ▶ controle de acesso às edificações, em consonância com as normas institucionais e as orientações da DISEG;
- ▶ registro de entrada e saída de equipamentos, conforme as normas institucionais;
- ▶ abordagem de pessoas suspeitas ou com comportamento inadequado nos setores;
- ▶ vigilância patrimonial (bens e instalações);
- ▶ escolta a dignitários (apenas para os postos volantes);
- ▶ encaminhamento de objetos e documentos perdidos à DISEG;
- ▶ atuação, sempre que necessário, em situações emergenciais, incluindo incêndios e outros sinistros, utilizando e acionando os meios disponíveis;
- ▶ registro de eventuais ocorrências.
- ▶ a vigilância motorizada realiza as seguintes atividades de rotina:
- ▶ patrulhamento das áreas externas dos *campi*, incluídos os estacionamentos, atentando-se para eventuais anormalidades nas rotinas e fazendo paradas estratégicas, conforme orientação da DISEG;

- ▶ patrulhamento ao redor dos prédios, observando quaisquer irregularidades e dando apoio aos(as) agentes de segurança dos postos fixos e volantes a pé, quando solicitado;
- ▶ abordagem de pessoas e veículos suspeitos ou irregulares dentro do *campus*;
- ▶ vigilância patrimonial (bens e instalações);
- ▶ escolta a dignitários, quando necessário, conforme orientação da DISEG;
- ▶ organização e orientação do trânsito nas vias dentro dos *campi*, em caso de acidente ou interdição de via, quando necessário;
- ▶ registro de eventuais ocorrências.
- ▶ a central de vídeo de monitoramento realiza as seguintes atividades de rotina:
- ▶ monitoramento dos *campi* em tempo real, por meio de circuito interno de televisão (CFTV), mantendo sigilo das imagens captadas, sob pena de responsabilização civil;
- ▶ comunicação com os(as) demais agentes de segurança e a DISEG, sempre que observadas quaisquer irregularidades;
- ▶ identificação e registro da entrada de quaisquer pessoas nas instalações da central de vídeo de monitoramento que não façam parte da rotina do setor;
- ▶ registro de eventuais ocorrências.

## 2. INFORMAÇÕES TÉCNICAS

### 2.1. UNIFORMES E EQUIPAMENTOS

Os(As) agentes de segurança devem estar devidamente identificados(as) e uniformizados(as). Os uniformes completos devem seguir os padrões determinados na respectiva convenção de trabalho, conforme descrito no Termo de Referência da contratação, no caso da vigilância terceirizada.

Também devem ser fornecidos aos(as) agentes de segurança os equipamentos de proteção individual (EPIs) obrigatórios para o exercício das atividades, bem como materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários à execução do trabalho, segundo a descrição e as quantidades definidas no Termo de Referência da contratação.

No caso da vigilância orgânica, o uso de uniforme é igualmente obrigatório, sendo da competência da Universidade de Brasília o fornecimento de uniformes e equipamentos.

Durante a jornada de trabalho, os(as) agentes de segurança não devem utilizar instrumentos ou equipamentos de uso pessoal (áudio e/ou vídeo, computadores, celulares etc.) capazes de desviar a atenção ou perturbar as rotinas de vigilância no posto.

### 2.2. COMUNICAÇÃO

#### 2.2.1. Aspectos técnicos da comunicação

A comunicação entre os(as) agentes de segurança dentro dos *campi* é realizada por meio de rádios de comunicação, auxiliando os(as) agentes na comunicação rápida e eficaz das informações e ocorrências. Também pode ser utilizado o telefone do posto fixo de segurança. Nessas comunicações, feitas pelos meios disponíveis, são utilizados o código Q internacional e o alfabeto fonético e numérico internacional, conforme quadro abaixo.

**Quadro 1 – Códigos utilizados na comunicação entre agentes de segurança**

| CÓDIGO<br>Q |  | CÓDIGO FONÉTICO<br>INTERNACIONAL |          |                |
|-------------|--|----------------------------------|----------|----------------|
| <b>QAP</b>  | Escuta, escutar, à disposição  | Letras                           | Palavras | Pronúncias     |
| <b>QAR</b>  | Autorização para abandonar a escuta  | A                                | Alpha    | AL – FA        |
| <b>QRA</b>  | Prefixo da estação ou do operador  | B                                | Bravo    | BRA – VO       |
| <b>QRI</b>  | Tonalidade dos Sinais  | C                                | Charlie  | CHAR – LIE     |
| <b>QRK</b>  | Legibilidade dos sinais  | D                                | Delta    | DEL – TA       |
|             | Intensidade dos sinais:<br>1=péssima; 2=má; 3=regular;<br>4= boa; 5= ótima | E                                | Echo     | E – CHO        |
| <b>QRM</b>  | Interferência de outra estação   | F                                | Foxtrot  | FOX – TROT     |
| <b>QRN</b>  | Interferência estática   | G                                | Golf     | GOLFE          |
| <b>QRQ</b>  | Transmitir mais depressa   | H                                | Hotel    | HO – TEL       |
| <b>QRS</b>  | Transmitir mais devagar  | I                                | Indian   | IN – DI – AN   |
| <b>QRT</b>  | Parar transmissão  | J                                | Juliet   | JU – LI – ETE  |
| <b>QRV</b>  | Pronto para receber  | K                                | Kilo     | KI – LO        |
| <b>QRX</b>  | Esperre, Aguarde   | L                                | Lima     | LI – MA        |
| <b>QRZ</b>  | Quem está chamando ?   | M                                | Mike     | MAI – QUE      |
| <b>QSB</b>  | Seus sinais estão sumindo  | N                                | November | NO – VEM – BER |
| <b>QSD</b>  | Manipulação defeituosa   | O                                | Oscar    | OS – CAR       |
| <b>QSJ</b>  | Dinheiro, pagamento, valor   | P                                | Papa     | PA – PA        |
| <b>QSL</b>  | Confirmado, compreendido, afirmativo                                       | Q                                | Québec   | QUE – BE – QUE |
| <b>QSO</b>  | Contato entre duas estações ou pessoas                                     | R                                | Romeu    | RO – MEU       |
| <b>QSP</b>  | Retransmissão gratuita   | S                                | Sierra   | SI – E – RRA   |
| <b>QSY</b>  | Mudar para outra frequência  | T                                | Tango    | TAN – GO       |
| <b>QTA</b>  | Cancelar mensagem. Última forma. Fora                                      | U                                | Uniform  | U- NI- FOR- ME |
| <b>QTC</b>  | Telegrama. Mensagem. Comunicado  | V                                | Victor   | VIC – TOR      |
| <b>QTH</b>  | Endereço. Localização  | W                                | Whiskey  | WHIS – KEY     |

|                            |                              |   |                |              |                |
|----------------------------|------------------------------|---|----------------|--------------|----------------|
| <b>QTI</b>                 | Rumo verdadeiro. Destino     | X   | X Ray          | EX- REY      |                |
| <b>QTJ</b>                 | Velocidade do veículo        | Y   | Yankee         | IAN – QUI    |                |
| <b>QTR</b>                 | Hora certa/exata.            | Z   | Zulu           | ZU – LU      |                |
| <b>QTU</b>                 | Horário de funcionamento     |   |                |              |                |
| <b>QUA</b>                 | Notícia. Informação          | Nú-<br>mero   | Por<br>extenso | Pronúncia    |                |
| <b>QUB</b>                 | Informe sua visibilidade     | 0   | Zero           | ZE – RO      |                |
| <b>QRU</b>                 | Ocorrência. Evento           | 1   | Uno            | U – NO       |                |
| <b>QTO</b>                 | Banheiro                     | 2   | Dois           | DO – IS      |                |
| <b>QRL</b>                 | Não interfira, por favor,    | 3   | Três           | Tre – IS     |                |
| <b>QRZ</b>                 | Quem está a caminho?         | 4   | Quatro         | QUA – TRO    |                |
| <b>QSM</b>                 | Repetir o último câmbio      | 5   | Cinco          | CIN – CO     |                |
| <b>QSN</b>                 | Você me escutou?             | 6   | Seis           | MEIA - DÚZIA |                |
| <b>QUF</b>                 | Informação sobre perigo      | 7   | Sete           | SE – TE      |                |
| <b>QTZ</b>                 | Manter estação aberta        | 8   | Oito           | OI – TO      |                |
| <b>TKS</b>                 | Grato. Obrigado. Agradeço    | 9   | Nove           | NO – VE      |                |
| <b>NIL</b>                 | Nada. Nenhuma. Sem alteração | <p><b>Nota: O “Código fonético Internacional, também conhecido como “Alfabeto Fonético Internacional” é utilizado nas comunicações civis ou militares, via telefone ou radiofonia, a fim de evitar que palavras transmitidas sejam mal interpretadas, motivo pelo qual são soletradas. Exemplo: Rio Sapucaí = vou soletrar: Sierra-Alfa- Papa-Uniforme-Charlie-Alfa-Indian.</b></p> |                |              |                |
| <b>NUMÉRICO SEQUENCIAL</b> |                              |   |                |              |                |
| 0 =<br>Negati-<br>vo       | 1 =<br>Primeiro              |   |                |              | 2 =<br>Segundo |
| 3 =<br>Terceiro            | 4 =<br>Quarto                |   |                |              | 5 =<br>Quinto  |
| 6 =<br>Sexto               | 7 =<br>Sétimo                |   |                |              | 8 =<br>Oitavo  |
| 9 =<br>Nono                |                              |   |                |              |                |

Para a correta utilização do rádio de comunicação:

- ▶ utilize o código Q, o código fonético e numérico internacional, evitando a conversa formal;
- ▶ não interrompa a comunicação do(a) outro(a) operador(a);
- ▶ fale de forma clara e pausada;
- ▶ esteja atento(a) e atenda prontamente as chamadas;
- ▶ transmita apenas o necessário à informação;
- ▶ não efetue qualquer tipo de brincadeira.

### 2.2.2. Comunicação com o público em geral

Quanto ao público em geral, a comunicação deve ser clara, objetiva e precisa. Para evitar problemas de comunicação com o público, os(as) agentes de segurança devem:

- ▶ prestar muita atenção ao que a pessoa diz;
- ▶ ouvir a mensagem completa, sem interromper a pessoa;
- ▶ compreender o que a pessoa quer dizer e o ponto de vista dela;
- ▶ falar somente o necessário, olhando sempre para o rosto da pessoa;
- ▶ ser educado(a) e evitar comentários particulares ou preconceituosos;
- ▶ responder com agilidade e prontidão, sempre disposto(a) a auxiliar;
- ▶ informar, quando necessário, os motivos pelos quais não é possível atender o pedido de alguém imediatamente, ou encaminhar a pessoa ao local em que ela poderá ser atendida;
- ▶ ser flexível, sempre que possível, e ser enérgico(a) nas situações que assim o exigirem, mas sempre utilizando vocabulário adequado e demonstrando interesse e empatia para com as pessoas envolvidas.

Quadro 2 – Vocabulário adequado à comunicação com o público

| Expressões a serem USADAS  | Expressões a serem EVITADAS   |
|--|---|
| cidadão; cavalheiro; senhor, senhora; bom dia; boa tarde; boa noite; até logo; certo; portanto; não é; por favor; por obséquio; tenha a bondade; um instante; um momento | “tio”; “seu (nome da pessoa)”; “Ô meu”; “oi amigo”; “tchau”; “como é que é?”; “olha”; “viu”; “né” (em excesso); um minutinho; um pouquinho; gírias em geral |

### 2.2.3. Comunicação com a pessoa com deficiência

No caso da pessoa com deficiência, o(a) agente de segurança deve estabelecer comunicação diretamente com a própria pessoa, ou com o(a) seu(sua) acompanhante, quando não for possível o estabelecimento de diálogo com a pessoa com deficiência, por questões linguísticas ou barreiras comunicacionais. Na comunicação com a pessoa com deficiência, deve-se observar que:

- ▶ informações claras e objetivas auxiliam a pessoa com deficiência intelectual e pessoas autistas;
- ▶ a escrita de mensagens curtas, a sinalização ou a utilização de gestos (como apontamentos) pode contribuir para orientar pessoas surdas;
- ▶ a boa articulação verbal das palavras pode ajudar as pessoas com deficiência auditiva a fazerem leitura labial.

Pessoas com dificuldade de locomoção que, por impedimentos físicos, sensoriais ou intelectuais em interação com barreiras arquitetônicas ou urbanísticas, não tenham condições

de transitar com autonomia nos prédios da Universidade, como, por exemplo, pessoas cegas, surdocegas ou com deficiência física, podem ser acompanhadas e orientadas pelos(as) agentes de segurança em seu percurso. Nesses casos, o(a) agente de segurança do posto fixo deve contar com a colaboração do(a) agente de segurança do posto volante a pé, evitando, assim, abandonar o posto fixo.

### 2.3. ABORDAGEM

A abordagem é o ato de interpelar uma pessoa, a fim de cumprir alguma norma institucional ou de identificar uma conduta suspeita ou delituosa. Na abordagem às pessoas que circulam pela Universidade, nunca deve ser usada a truculência nem devem ser aplicados métodos de revista pessoal.

Na abordagem para identificar uma conduta suspeita ou delituosa, devem ser observados os seguintes princípios básicos: surpresa, segurança, rapidez, ação vigorosa, unidade de comando e respeito aos direitos humanos. Nesses casos, os(as) agentes de segurança devem:

- ▶ analisar o ambiente e a pessoa que será abordada, verificando se a situação é favorável para a abordagem;
- ▶ usar sempre o bom senso e, caso necessário, pedir apoio à Diretoria de Segurança para realizar a abordagem;
- ▶ manter sempre uma postura profissional e uma distância de segurança da pessoa que será abordada;
- ▶ cumprimentar a pessoa, apresentar-se e dizer claramente, com objetividade, sem utilizar termos técnicos, o motivo da abordagem, procurando ser o mais breve possível;
- ▶ lembrar-se que o fator surpresa pode estar presente, devendo-se manter atento(a) a tudo, principalmente às mãos da pessoa;
- ▶ após concluir a abordagem, afastar-se da pessoa sem virar de costas.

### 2.4. OCORRÊNCIA

A ocorrência é o acontecimento de qualquer ação ou fato que necessita de registro. O registro da ocorrência é uma ferramenta de fundamental importância para o trabalho dos(as) agentes de segurança e para a melhoria das ações de segurança institucional de forma mais ampla.

As pessoas envolvidas na ocorrência são aquelas que têm alguma relação com o fato ocorrido, ou seja, as pessoas que sofreram algum problema, que tenham praticado o ato que dá origem ao fato ocorrido ou que tenham presenciado ou tomado conhecimento do ocorrido.

As ocorrências devem ser registradas manualmente em livro apropriado e devidamente numerado, disponível no posto e no local de supervisão. Cabe ao(à) agente de segurança que efetua o registro identificar corretamente as pessoas envolvidas (nome completo, documento de identificação, segmento a que pertence na instituição – docente, técnico(a), estudante ou comunidade externa), local do ocorrido, tipo da ocorrência e fatos observados.

O registro das ocorrências deve servir como mecanismo de gestão da segurança na Universidade. Para isso, a DISEG deve digitalizar as ocorrências, para arquivo, e produzir, mensalmente, relatórios estatísticos por tipos de ocorrência nos *campi*, identificando pontos vulneráveis que demandem revisão de procedimentos ou ações institucionais, conforme o caso.

## 2.5. USO NECESSÁRIO DE FORÇA

Força corresponde ao termo usado em referência a todas as intervenções do(a) agente de segurança em resposta a uma ação de terceiros, sempre atendendo os princípios de legalidade, necessidade, proporcionalidade e conveniência.

A intensidade da força a ser aplicada em uma intervenção vai desde a simples presença do(a) agente de segurança no local da ocorrência até a resposta mais enérgica a uma ação, conforme demonstrado no quadro a seguir.

**Quadro 3 – Intensidade de uso necessário da força conforme o tipo de ação de terceiros**

| <b>TIPO DE AÇÃO DE TERCEIROS</b> | <b>INTENSIDADE DA FORÇA</b>  |
|----------------------------------|--|
| Ação cooperativa                 | Verbalização adequada  |
| Resistência passiva              | Comandos verbais enérgicos   |
| Resistência ativa                | Controle de contato, controle físico<br>Apoio da força de segurança interna            |
| Atitude agressiva                | Táticas defensivas não letais<br>Apoio da força de segurança externa,<br>se necessário |
| Força letal / Uso de armas       | Técnicas dissuasivas de uso de arma<br>Presença da Polícia Militar                     |

Na Universidade, a verbalização deve ser priorizada, devendo a intensidade da força ser controlada. Os níveis mais enérgicos da força devem ser evitados, cabendo a sua utilização apenas em caráter eventual, quando todas as demais possibilidades de atuação dos(as) agentes de segurança tiverem sido esgotadas.

### 3. PROCEDIMENTOS GERAIS DA SEGURANÇA INSTITUCIONAL POR TIPO DE POSTO

#### 3.1. POSTOS FIXOS E VOLANTES A PÉ

##### 3.1.1. Apresentação ao(à) responsável pelo posto de trabalho (unidade ou setor)

| <b>ATIVIDADES CRÍTICAS</b>   |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Apresentação ao posto de trabalho.</li><li>2. Conhecimento das rotinas do posto e das pessoas que circulam cotidianamente no setor.</li></ol>   |
| <b>SEQUÊNCIA DE AÇÕES</b>  |
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Antes de entrar no posto, verificar se está sendo seguido(a). Ao se aproximar do posto, parar e olhar para os lados. Caso esteja tudo normal, entrar.</li><li>2. Se suspeitar que esteja sendo seguido(a), continuar em frente e observar se o indivíduo suspeito continua seguindo. Caso se confirme a suspeita, entrar em contato com Diretoria de Segurança (DISEG).</li><li>3. Ao ser indicado(a) para um posto, apresentar-se ao(à) responsável pela unidade ou setor, preferencialmente ao(a) diretor(a) da unidade.</li><li>4. Ao apresentar-se para o trabalho, tomar conhecimento das normas e procedimentos relativos ao trabalho.</li><li>5. Fazer a leitura do livro de ocorrências para se inteirar do tipo de intercorrências mais frequentes.</li><li>6. Apresentar-se às pessoas que circulam cotidianamente no setor, em particular chefias, técnicos(as) e funcionários(as) terceirizados(as) de limpeza e portaria.</li><li>7. Ter sempre à mão a relação dos telefones úteis e de emergência.</li><li>8. Ao perceber movimentação suspeita próxima à unidade ou setor, acionar a DISEG.</li></ol> |



**RESULTADOS ESPERADOS**

1. Que o(a) diretor(a) da unidade, ou o(a) responsável pelo setor, tome conhecimento do(a) funcionário(a) designado(a) para o posto.
2. Que o(a) agente de segurança conhece as rotinas do posto de trabalho e as pessoas que circulam cotidianamente pelo setor.
3. Que o posto de trabalho seja assumido com tranquilidade.

**AÇÕES CORRETIVAS**

1. Na falta de conhecimento das rotinas do posto, solicitar treinamento prévio.
2. Não sendo possível contato com o(a) agente de segurança do turno predecessor, solicitar as informações junto à Diretoria de Segurança.
3. Registrar qualquer anomalia no livro de ocorrência.
4. Informar o(a) diretor(a) da unidade ou chefe do setor sobre qualquer situação atípica.

**POSSIBILIDADES DE ERRO**

1. Deixar de se apresentar ao(à) diretor(a) da unidade ou chefe do setor em que o posto está localizado.
2. Desconhecer as rotinas do posto.

### 3.1.2. Início da jornada de trabalho

| <b>ATIVIDADES CRÍTICAS</b>   |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Identificação das intercorrências.</li><li>2. Manutenção do sigilo das informações relativas às rotinas de trabalho.</li><li>3. Intervenção adequada ao tipo de ocorrência.</li></ol>   |
| <b>SEQUÊNCIA DE AÇÕES</b>  |
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Conhecer as rotinas do posto em relação à averiguação, inspeção, controle de entrada e saída de pessoas e materiais, identificação de pessoas, registro das ocorrências e irregularidades, uso de interfone e telefone, entre outros.</li><li>2. Assumir o posto pontualmente no horário previsto.</li><li>3. Assumir o posto com aparência pessoal adequada e uniformizado(a). Os homens devem estar com barba e cabelos devidamente aparados e as mulheres com os cabelos presos. Fica autorizado, para as mulheres, o uso de adornos como brincos, pulseiras, anéis, desde que sejam discretos e não ofereçam risco de acidentes na execução do serviço.</li><li>4. Buscar junto ao(à) agente de segurança do turno predecessor e/ou à Diretoria de Segurança todas as orientações recebidas e em vigor, bem como eventual anomalia observada nas instalações e suas imediações.</li><li>5. Manter sigilo das informações relativas às rotinas de trabalho, bem como daquelas que tiver conhecimento em função do exercício das atividades.</li><li>6. Não utilizar instrumentos ou equipamentos de uso pessoal (áudio e/ou vídeo, computadores, smartphones etc.) durante o cumprimento da jornada de trabalho, capazes de desviar a atenção ou perturbar as rotinas de vigilância no posto.</li><li>7. Realizar rondas, percorrendo as dependências do posto, verificando portas, janelas, luzes, equipamentos, vazamentos, falhas elétricas e a movimentação de pessoas pelas imediações, acionando a DISEG em caso de ocorrências.</li><li>8. Em caso de vazamento de água, falhas no sistema elétrico, princípio de incêndio, inundações, queda de árvores, descargas atmosféricas, intempéries e outros eventos que possam oferecer risco às pessoas ou ao patrimônio público, comunicar imediatamente a DISEG.</li><li>9. No caso dos postos fixos, se houver quadro de chaves (clavicular), controlar sua guarda e uso na abertura e fechamento de portas e janelas, conforme orientação específica de cada posto.</li><li>10. No caso dos postos fixos, verificar se no posto há objetos estranhos ao local, proibindo a sua guarda.</li><li>11. Formalizar as ocorrências no livro de registros do posto e comunicar à DISEG para as devidas providências.</li></ol> |

**RESULTADOS ESPERADOS**

1. Que o(a) agente de segurança assuma o posto sem descontinuidade do serviço.
2. Que o(a) agente de segurança se apresente uniformizado(a) e com aparência pessoal adequada.
3. Que o(a) agente de segurança verifique todas as condições do posto.
4. Que o(a) agente de segurança adote as medidas necessárias em caso de intercorrências.
5. Que a DISEG seja devidamente informada sobre as ocorrências do posto.
6. Que as ocorrências sejam devidamente registradas durante o plantão.

**AÇÕES CORRETIVAS**

1. Na falta de conhecimento das rotinas do posto, solicitar treinamento prévio.
2. Não sendo possível contato com o(a) agente de segurança do turno predecessor, solicitar as informações junto à Diretoria de Segurança.
3. Não sendo possível contato com a Diretoria de Segurança, solicitar ao(à) agente de segurança da ronda motorizada o devido contato.

**POSSIBILIDADES DE ERRO**

1. Apresentar-se sem uniforme ou com aparência pessoal inadequada.
2. Não realizar contato com o(a) agente predecessor(a) ou Diretoria de Segurança.
3. Não realizar as rondas para as devidas verificações.
4. Demorar a realizar as verificações do posto.
5. Não adotar as medidas necessárias em caso de intercorrências.
6. Não comunicar a Diretoria de Segurança as ocorrências do posto.
7. Não registrar as intercorrências ocorridas no plantão.

### 3.1.3. Durante a jornada de trabalho

#### ATIVIDADES CRÍTICAS

1. Identificação das intercorrências.
2. Manutenção do sigilo das informações relativas às rotinas de trabalho.
3. Intervenção adequada ao tipo de ocorrência.

#### SEQUÊNCIA DE AÇÕES

1. Atentar quanto aos requisitos de urbanidade, bom relacionamento com o público, asseio, atenção, espírito de equipe, paciência e organização, bem como ser prestativo(a) e ter senso de responsabilidade.
2. Zelar pela integridade dos membros da comunidade universitária e das pessoas em geral, pelas instalações e pelos patrimônios públicos.
3. No caso dos postos fixos, desempenhar rotinas de controle de acesso conforme orientações do posto e proceder à identificação e ao registro da entrada de qualquer colaborador(a) nas instalações, quando o procedimento ocorrer fora do horário de expediente, exigindo a expressa autorização para o ingresso de acordo com as orientações do posto.
4. No caso dos postos fixos, permitir a retirada e/ou o transporte de qualquer material permanente, vinculado ao patrimônio da UnB, somente mediante a apresentação de documento de autorização.
5. Prestar informações ao público em geral.
6. Orientar sobre eventos nas instalações.
7. Informar a localização dos serviços e pessoas do local.
8. Observar a movimentação de pessoas pela redondeza, principalmente as atitudes suspeitas.
9. Não permitir o ingresso de vendedores, ambulantes e assemelhados às instalações.
10. Não permitir fixação de panfletos, cartazes, recortes ou outros meios de divulgação escrita, nas paredes, pilastras, vidraças, janelas ou áreas verdes sem a prévia autorização da área competente.

11. Não permitir a utilização de instrumentos, equipamentos de som, de vídeo entre outros que provoquem poluição sonora e/ou visual nas dependências da UnB.
12. Acionar os dispositivos de segurança em casos de incêndio e/ou qualquer fato, ocorrência ou fenômeno que coloque em risco os(as) colaboradores(as), os serviços e/ou o patrimônio como um todo.
13. Auxiliar nas atividades de prevenção e combate a incêndios ou outros sinistros segundo orientações específicas visando à segurança física de pessoas, Instalações e patrimônio.
14. Realizar rondas, percorrendo as dependências e os arredores do posto, conforme programação repassada pela DISEG, verificando possíveis alterações e utilizando os meios de conferências pré-definidos. No caso dos postos volantes a pé, ver, também, o procedimento operacional padrão para rondas ostensivas.
15. Caso haja quadro de chaves (claviculario), controlar sua guarda e uso na abertura e fechamento de portas e janelas, conforme orientação específica de cada posto.
16. Permanecer no posto, não devendo se distrair de suas obrigações, principalmente para atender chamados ou cumprir tarefas alheias à natureza de seu serviço.
17. Não abandonar seu posto, a não ser em casos de extrema necessidade ou de caráter emergencial, comunicando esse fato, o mais rapidamente possível, a sua chefia imediata.
18. Manter o autocontrole, buscando utilizar da força física somente em casos de legítima defesa ou na defesa de terceiros, depois de esgotados todos os outros meios.
19. Não tomar quaisquer medidas sem a prévia autorização da DISEG, salvo aquelas de praxe ou previamente estabelecidas.
20. Manter sigilo das informações relativas às rotinas de trabalho, bem como daquelas que tiver conhecimento em função do exercício das atividades.
21. Formalizar as ocorrências no livro de registros de cada posto e comunicar à DISEG para as devidas providências.

### RESULTADOS ESPERADOS

1. Que o(a) agente de segurança zele pela integridade dos membros da comunidade universitária e das pessoas em geral, pelas instalações e pelos patrimônios públicos.
2. Que o(a) agente de segurança tenha o total controle de seu posto.
3. Que o(a) agente de segurança realize rondas internas e externas.
4. Que o(a) agente de segurança adote as medidas necessárias em caso de intercorrências.
5. Que a DISEG seja devidamente informada sobre as ocorrências do posto.
6. Que as ocorrências sejam devidamente registradas durante o plantão.

### AÇÕES CORRETIVAS

1. Na falta de conhecimento das rotinas do posto, solicitar treinamento prévio.
2. Não sendo possível solucionar uma ocorrência no posto individualmente, solicitar apoio imediato à Diretoria de Segurança.
3. Caso ocorra uma situação não prevista no posto, solicitar instruções à Diretoria de Segurança.

### POSSIBILIDADES DE ERRO

1. Não atentar aos requisitos de urbanidade durante o plantão.
2. Atuar com desleixo nas suas obrigações.
3. Não realizar as rondas para as devidas verificações.
4. Demorar a realizar as verificações do posto.
5. Não adotar as medidas necessárias em caso de intercorrências.
6. Não comunicar a Diretoria de Segurança as ocorrências do posto.
7. Não registrar as intercorrências ocorridas no plantão.

#### 3.1.4. Atendimento de ligações na Diretoria de Segurança

### ATIVIDADES CRÍTICAS

1. Identificação do(a) comunicante.
2. Identificação do local da (eventual) ocorrência.
3. Identificação do tipo de ocorrência.
4. Intervenção adequada ao tipo de ocorrência.

### SEQUÊNCIA DE AÇÕES

1. Atender a ligação no máximo até o segundo toque.
2. Atender com a verbalização padrão: “Segurança da UnB – nome do(a) funcionário(a) – em que posso ajudar?”
3. Caso a ligação não seja de assunto de segurança da UnB, informar que este número é exclusivo para atendimento de ocorrências de segurança.
4. Realizar o atendimento de forma cordial, calma e educada.
5. Se não houver resposta, repetir a verbalização por duas vezes mais, antes de desligar.

6. Ouvir atentamente o(a) comunicante, só o(a) interrompendo se for absolutam
7. Se a ligação estiver ruim, o(a) atendente deverá dizer: “O(A) senhor(a) poderia repetir? A ligação está ruim”.
8. Se a pessoa estiver muito nervosa, ansiosa ou alterada, tente acalmá-la, dizendo: “Não se preocupe, vamos ajudá-lo(la)”.
9. Se ainda não foi verbalizado, pergunte: “Qual é o seu nome?”, “Qual o seu telefone para contato?”, “Em que local da UnB o(a) senhor(a) se encontra?” e “O que está acontecendo?”
10. Informe ao(à) comunicante, de forma clara, as providências que serão tomadas pelos(as) agentes de segurança da UnB e em que prazo.
11. Informe ao(à) comunicante o que ele(a) deve fazer, de acordo com os protocolos da UnB, para aquela ocorrência.
12. Conclua a ligação dizendo: “Seguimos à sua disposição”.
13. Registre a ligação no sistema de ocorrências, conforme estabelecido em protocolo correspondente.

### **RESULTADOS ESPERADOS**

1. Que o(a) comunicante identifique imediatamente que está falando com a segurança da UnB.
2. Que o(a) comunicante se sinta devidamente acolhido(a) nas suas necessidades de segurança.
3. Que o(a) atendente conduza a conversa de forma a obter as informações necessárias para identificar o tipo de ocorrência e decidir quais medidas devem ser adotadas.
4. Que o(a) atendente consiga identificar o grau de urgência (de prioridade) da ocorrência.
5. Que o(a) comunicante se sinta devidamente informado(a) sobre as providências que serão tomadas pelos(as) agentes de segurança da UnB e as ações que se esperam por parte dele(a).
6. Que a ocorrência seja devidamente registrada.

## AÇÕES CORRETIVAS

1. Não sendo possível atender até o 2º toque de chamada, atender ao telefone o mais brevemente possível.
2. Se a ligação estiver inaudível, pedir que o(a) comunicante ligue de novo.
3. Nos casos de trote, liberar a linha o mais rapidamente possível.
4. Se durante o atendimento o(a) comunicante passar a ofender ou pronunciar palavras de baixo calão, não retribuir as ofensas e reiterar que está ali para ajudá-lo(la), perguntando: “COMO POSSO AJUDÁ-LO(LA)?”.
5. Não fornecer o número de telefones pessoais, mesmo que solicitado.
6. No caso de defeito no aparelho telefônico, acionar imediatamente a Diretoria de Manutenção de Equipamentos (DIMEQ) e informar a Diretoria de Segurança.
7. Caso o aparelho telefônico esteja fora do gancho, colocá-lo imediatamente em operação.

## POSSIBILIDADES DE ERRO

1. Existir defeito na linha/aparelho telefônico.
2. O telefone estar fora do gancho.
3. Usar o telefone para assuntos particulares.
4. Não usar a verbalização padrão.
5. Demorar desnecessariamente no atendimento.
6. Deixar o(a) comunicante esperando desnecessariamente.
7. Falar gírias e termos técnicos que causem embaraço ao(à) comunicante.
8. Fazer perguntas desnecessárias ao atendimento solicitado.
9. Tomar decisões sem as informações necessárias para entender o tipo de ocorrência, a sua gravidade ou urgência.
10. Não registrar a ligação no sistema de ocorrências.



### 3.1.5. Controle de entrada e saída de pessoas, materiais e equipamentos

#### ATIVIDADES CRÍTICAS

1. Identificação das intercorrências.
2. Manutenção do sigilo das informações relativas às rotinas de trabalho.
3. Intervenção adequada ao tipo de ocorrência.

#### SEQUÊNCIA DE AÇÕES

1. Estar atento a qualquer entrada de pessoas às dependências do posto.
2. Executar os procedimentos vigentes no posto em relação à identificação, autorização, e quando for o caso, às rotinas definidas pela Administração da UnB.
3. Proceder à identificação e ao registro da entrada de qualquer colaborador(a) nas instalações, quando o procedimento ocorrer fora do horário de expediente, exigindo a expressa autorização para o ingresso de acordo com as orientações do posto.
4. Permitir a retirada e/ou o transporte de qualquer material permanente, vinculado ao patrimônio da UnB, somente mediante a apresentação de documento de autorização.
5. Prestar informações ao público em geral.
6. Observar a movimentação de pessoas pela redondeza, principalmente as atitudes suspeitas.
7. Não permitir o ingresso de vendedores, ambulantes e assemelhados às instalações.
8. Permanecer no posto, não devendo se distrair de suas obrigações, principalmente para atender chamados ou cumprir tarefas alheias à natureza de seu serviço.
9. Não abandonar o posto, a não ser em casos de extrema necessidade ou de caráter emergencial, comunicando esse fato, o mais rapidamente possível, à DISEG.
10. Manter o autocontrole, buscando utilizar da força física somente em casos de legítima defesa ou na defesa de terceiros, depois de esgotados todos os outros meios.

11. Não tomar quaisquer medidas sem a prévia autorização da DISEG, salvo aquelas de praxe ou previamente estabelecidas.
12. Manter sigilo das informações relativas às rotinas de trabalho, bem como daquelas que tiver conhecimento em função do exercício das atividades.
13. Formalizar as ocorrências no livro de registros de cada posto e comunicar à DISEG, para as devidas providências.

### RESULTADOS ESPERADOS

1. Que o(a) agente de segurança zele pela integridade dos membros da comunidade universitária e das pessoas em geral, pelas instalações e pelos patrimônios públicos.
2. Que o(a) agente de segurança tenha o total controle do posto.
3. Que o(a) agente de segurança realize as rotinas de controle de entrada e saída de pessoas, materiais e equipamentos conforme as orientações vigentes.
4. Que o(a) agente de segurança adote as medidas necessárias em caso de intercorrências.
5. Que a DISEG seja devidamente informada sobre as ocorrências do posto.
6. Que as ocorrências sejam devidamente registradas durante o plantão.

### AÇÕES CORRETIVAS

1. Na falta de conhecimento das rotinas do posto, solicitar treinamento prévio.
2. Não sendo possível solucionar uma ocorrência no posto individualmente, solicitar apoio imediato à Diretoria de Segurança.
3. Caso ocorra uma situação não prevista no posto, solicitar instruções à DISEG.

### POSSIBILIDADES DE ERRO

1. Não se atentar aos requisitos de urbanidade durante o plantão.
2. Atuar com desleixo nas suas obrigações.
3. Não realizar as rotinas de controle de entrada e saída de pessoas, materiais e equipamentos.
4. Demorar a realizar as rotinas do posto.
5. Não adotar as medidas necessárias em caso de intercorrências.
6. Não comunicar a Diretoria de Segurança as ocorrências do posto.
7. Não registrar as intercorrências ocorridas no plantão.

### 3.1.6. Identificação de pessoas ou atividades não autorizadas nas instalações e ou eventos

#### ATIVIDADES CRÍTICAS

1. Identificação das intercorrências.
2. Manutenção do sigilo das informações relativas às ocorrências.
3. Intervenção adequada ao tipo de ocorrência.

#### SEQUÊNCIA DE AÇÕES

1. Ao ser cientificado da presença de pessoas estranhas e/ou atividades não autorizadas nas proximidades do posto, dirigir-se ao local com no mínimo 2 (dois) agentes de segurança.
2. Caso a ocorrência esteja em andamento, solicitar reforço da ronda motorizada e da DISEG.
3. Manter o autocontrole, buscando utilizar da força física somente em casos de legítima defesa ou na defesa de terceiros, depois de esgotados todos os outros meios.
4. Agir com cautela e proteção de todos os envolvidos.
5. Identificar o(a) responsável pela atividade ou a pessoa estranha ao ambiente.
6. Caso o(a) responsável não seja identificado(a), dirigir-se de forma educada a todos(as) os(as) presentes.
7. Pedir educadamente que a atividade seja encerrada e informar da necessidade de autorização da Administração da UnB para a realização.
8. Se a(s) pessoa(s) ficar(em) nervosa(s), ansiosa(s) ou alterada(s), procurar acalmá-la(s), repetindo que são recomendações da Administração da UnB, que devem ser atendidas em prol da convivência pacífica de todos.
9. Acompanhar a dispersão da(s) pessoa(s), evitando o simples deslocamento para realização da atividade em outro local da UnB.
10. Em caso de enfrentamento, acionar a Polícia Militar do Distrito Federal para tratativas.
11. Acompanhar a ocorrência na Polícia Federal ou na Polícia Civil do Distrito Federal fornecendo depoimento sobre o caso.
12. Não abandonar o local, a não ser em casos de extrema necessidade ou de caráter emergencial, comunicando esse fato, o mais rapidamente possível, à DISEG.
13. Não tomar quaisquer medidas sem a prévia autorização da DISEG, salvo aquelas de praxe ou previamente estabelecidas.
14. Formalizar as ocorrências no livro de registros e comunicar à DISEG para as devidas providências.

### RESULTADOS ESPERADOS

1. Que o(a) agente de segurança zele pela integridade dos membros da comunidade universitária e das pessoas em geral.
2. Que o(a) agente de segurança tenha o total controle da situação.
3. Que o(a) agente de segurança acione as autoridades competentes, se for o caso.
4. Que o(a) agente de segurança adote as medidas necessárias.
5. Que a DISEG seja devidamente informada sobre a ocorrência.
6. Que as ocorrências sejam devidamente registradas durante o plantão.

### AÇÕES CORRETIVAS

1. Não sendo possível solucionar uma ocorrência de pessoas estranhas e atividades não autorizadas, solicitar apoio imediato à DISEG.
2. Caso ocorra uma situação não prevista na ocorrência, solicitar instruções à DISEG.

### POSSIBILIDADES DE ERRO

1. Não manter o autocontrole.
2. Não agir com cautela e proteção de todos os envolvidos.
3. Não dispersar a atividade.
4. Não acionar as autoridades competentes.
5. Não acompanhar a ocorrência na autoridade competente.
6. Não adotar as medidas necessárias na ocorrência.
7. Não comunicar à DISEG as ocorrências.
8. Não registrar as ocorrências.

### 3.1.7. Isolamento do local da ocorrência

#### ATIVIDADES CRÍTICAS

1. Identificação do tipo de ocorrência que requer isolamento de local.
2. Identificação da área a ser isolada.
3. Solicitação de apoio de autoridade policial, de saúde ou de outro órgão (Defesa Civil Corpo de Bombeiros, etc.), conforme o caso.
4. Registro dos fatos para perícia, quando for o caso.

#### SEQUÊNCIA DE AÇÕES

1. Identificar, conforme o tipo de ocorrência, a necessidade de isolamento do local para proteção da vida das pessoas ou para eventual perícia.
2. Delimitar a área a ser isolada, conforme o tipo de ocorrência. Devem ser isolados o local exato do fato e as mediações (áreas adjacentes ao fato que possam oferecer risco à vida das pessoas ou que devam ser periciados).
3. Atuar, sempre que necessário, utilizando os meios disponíveis (extintor de incêndio, por exemplo).
4. Quando for o caso, prestar os primeiros socorros à(s) vítima(s).
5. Informar imediatamente à Diretoria de Segurança sobre a necessidade de isolamento do local e pedir apoio da DISEG para as providências junto à autoridade policial, de saúde, da defesa civil ou a outro órgão, conforme o caso.
6. Não permitir a entrada de nenhuma pessoa não autorizada na área isolada.
7. Em caso de necessidade de perícia, não mexer ou remover nada do local da ocorrência até a chegada da autoridade responsável.
8. Memorizar os fatos ocorridos e as pessoas envolvidas no local da ocorrência, para posterior informação à perícia, quando for o caso.
9. Guardar sigilo sobre todas as informações da ocorrência.
10. Liberar o local apenas quando autorizado.
11. Realizar o devido registro da ocorrência, identificando a área que foi isolada.

### RESULTADOS ESPERADOS

1. Ações preventivas de proteção à vida das pessoas, em casos de acidentes reais ou potenciais.
2. Preservação dos locais das ocorrências para a realização de perícia, quando for o caso.
3. Registro adequado da ocorrência.

### AÇÕES CORRETIVAS

1. Se a autoridade acionada demorar a responder ou chegar ao local da ocorrência, manter a calma e procurar acalmar as pessoas que tentarem acessar o local.
2. Em caso de a imprensa comparecer ao local, não prestar nenhuma informação. O diálogo com a imprensa somente deverá ser realizado por pessoa designada pela Administração Superior, que deve ser imediatamente informada dos fatos pela Diretoria de Segurança.

### POSSIBILIDADES DE ERRO

1. Não identificação de riscos à vida das pessoas.
2. Não identificação da necessidade de realização de perícia conforme o tipo de ocorrência.
3. Delimitação inadequada da área a ser isolada.
4. Identificação inadequada da autoridade a ser acionada.
5. Permissão de acesso a pessoas não autorizadas.
6. Liberação do local antes que as condições de proteção à vida sejam alcançadas ou a perícia seja concluída.
7. Registro inadequado ou falta de registro da ocorrência.

### 3.1.8. Atuação em casos de descumprimento das normas para a realização de eventos

#### ATIVIDADES CRÍTICAS

1. Conhecimento da Resolução nº 1/2012 do CONSUNI.
2. Conhecimento dos seguintes pré-requisitos para a realização de eventos, estabelecidos na Resolução nº 1/2012 do CONSUNI:

##### **EVENTOS DE PEQUENO PORTE:**

- Autorização expedida pela respectiva direção da unidade acadêmica ou por decanato.
- Não interferência na realização de aulas, no uso de laboratórios e salas de professores.
- Horário limite: 22h30 ou, quando previamente autorizado, no limite máximo de meia-noite.
- Proibida a cobrança de ingressos.
- Proibida a utilização de fogos de artifício, fogueiras, braseiros, equipamentos de gás ou outros combustíveis.
- Proibido o consumo de bebidas alcoólicas, salvo em casos explicitamente autorizados.

##### **EVENTOS DE MEIO PORTE:**

- Proibida a cobrança de ingressos.
- Realização fora dos espaços internos das unidades acadêmicas ou administrativas.
- Realização em espaços designados pela Prefeitura da UnB.
- Autorização do uso de sonorização e do consumo de bebidas alcoólicas, somente após o horário letivo.
- Proibida a utilização de fogos de artifício, fogueiras, braseiros, equipamentos de gás ou outros combustíveis.
- Autorização do uso do espaço expedida pelo Decanato de Assuntos Comunitários.

##### **EVENTOS DE GRANDE PORTE:**

- Autorização e supervisão do Decanato de Assuntos Comunitários.
3. Identificação dos(as) responsáveis (coordenadores(as) do Diretório Central dos Estudantes – DCE, Centros Acadêmicos – CAs, coletivos etc.)

## SEQUÊNCIA DE AÇÕES

1. Apresentar-se como segurança da UnB com a verbalização padrão: “Segurança da UnB, bom dia/boa tarde/boa noite”.
2. Identificar o(a) responsável pela organização do evento.
3. Verificar se se trata de representante de centro acadêmico, coletivo etc.
4. Verificar se os pré-requisitos para a realização de eventos de pequeno, médio ou grande porte estão sendo cumpridos.
5. Caso um ou vários pré-requisitos não estejam sendo cumpridos, solicitar o imediato cumprimento.
6. Se o pedido não for atendido, comunicar o fato imediatamente à Diretoria de Segurança.
7. Os profissionais da segurança orgânica da DISEG deverão se deslocar até o local do evento e reiterar o pedido de imediato cumprimento dos pré-requisitos.
8. Se o pedido novamente não for atendido, a DISEG deverá tomar as medidas necessárias para interromper o evento.
9. Em caso de interrupção forçada do evento, a DISEG deverá comunicar o fato à unidade acadêmica ou administrativa (no caso de evento de pequeno porte) ou ao DAC (no caso de evento de médio ou grande porte).
10. Se a organização do evento não dispuser da autorização, solicitar o imediato encerramento do evento.
11. Caso o pedido não seja atendido, comunicar o fato imediatamente à Diretoria de Segurança.
12. Os profissionais da segurança orgânica da DISEG deverão se deslocar até o local do evento e reiterar o pedido de encerramento.
13. Se o pedido novamente não for atendido, a DISEG deverá tomar as medidas cabíveis para finalizar o evento.
14. A DISEG deverá informar o DAC sobre a falta de autorização.
15. Registrar os fatos no sistema de ocorrências.



### RESULTADOS ESPERADOS

1. Realização de eventos em conformidade com as diretrizes estabelecidas na Resolução nº 1/2012 do CONSUNI.
2. Que o(a) profissional de segurança conduza a conversa de forma a obter as informações necessárias para identificar o tipo de ocorrência e decidir quais medidas devem ser adotadas.
3. Prevenção de situações ou práticas que representem algum tipo de perigo na realização de eventos.
4. Prevenção de situações ou práticas durante a realização de eventos que interfiram nas atividades finalísticas essenciais da Universidade (atividades de aula, atividades em laboratórios, atividades em espaços administrativos, atividades em salas de professores etc.).
5. Prevenção de situações ou práticas que representem agressões, manifestação de preconceitos e opressões.
6. Prevenção de situações ou práticas que causem destruição ou degradação do patrimônio público.
7. Realização de eventos nos horários e espaços estabelecidos na Resolução nº 1/2012 do CONSUNI.
8. Registro dos fatos no sistema de ocorrência.

### AÇÕES CORRETIVAS

1. Caso se produzam ocorrências graves (agressões físicas, agressões sexuais, brigas, destruição massiva de patrimônio, ou qualquer outra situação que represente um perigo em grande escala), informar imediatamente à DISEG, que poderá, dependendo da gravidade, acionar forças de segurança externas à Universidade de Brasília.
2. Se durante a ocorrência o(a) responsável pela organização do evento passar a ofender ou pronunciar palavras de baixo calão, não retribuir as ofensas e reiterar que está ali para verificar a aderência do evento às regras definidas pelo CONSUNI.

### POSSIBILIDADES DE ERRO

1. Desconhecimento das diretrizes estabelecidas na Resolução nº 1/2012 do CONSUNI.
2. Erro na identificação dos pré-requisitos para a realização do evento.
3. Erro na decisão pelo encerramento do evento.
4. Ausência de atendimento de forma cordial, calma e educada.
5. Tomar decisões sem as informações necessárias para entender o tipo de ocorrência, a sua gravidade ou urgência.
6. Não registrar os fatos no sistema de ocorrências.

## 3.2. VIGILÂNCIA MOTORIZADA E VOLANTE A PÉ

### 3.2.1. Rondas ostensivas

#### ATIVIDADES CRÍTICAS

1. Conhecimento do percurso e dispositivos de controle da ronda, conforme o tipo de posto (a pé ou motorizado).
2. Presença sistemática dos(as) agentes de segurança nos espaços determinados pela Diretoria de Segurança, conforme os percursos estabelecidos.
3. Identificação de situações de possível anormalidade em relação às pessoas, às edificações e ao patrimônio móvel.
4. Intervenção adequada ao tipo de ocorrência.

#### SEQUÊNCIA DE AÇÕES

1. Após a entrada em serviço, percorrer a área sob sua responsabilidade, verificando a situação de janelas e persianas, portas de acesso às edificações, patrimônio móvel, pessoas em atitudes suspeitas ou outros fatores definidos previamente pela Diretoria de Segurança para cada tipo de posto.
2. Caso a ronda seja motorizada, verificar, antes de iniciar, as condições de manutenção da moto ou veículo (abastecimento, lubrificação e limpeza).

3. Obedecer às orientações da Diretoria de Segurança quanto aos instrumentos de certificação da ronda (acionamento de bastões no percurso, no caso da ronda a pé, e quilometragem/percurso do veículo ou moto, no caso da ronda motorizada).
4. Seguir exatamente o percurso preestabelecido pela Diretoria de Segurança para cada tipo de posto.
5. Na ronda a pé, manter contato visual e verbal com as pessoas por onde passar, cumprimentando-as de forma cortês e rápida, quando for o caso.
6. Ficar atento a tudo o que ocorre no percurso e averiguar os casos que apresentem indícios de anormalidade, aproximando-se da situação e identificando-se como segurança da UnB para pedir informações.
7. Ao longo dos percursos de ronda, além de marcar presença, coletar e registrar informações sobre eventos anormais, suspeitos ou em desconformidade com os padrões de funcionamento da Universidade, devendo ser capaz de estabelecer e manter comunicação com a Diretoria de Segurança.
8. Durante as rondas, oferecer apoio operacional e logístico aos postos fixos de segurança ao longo do trajeto e, eventualmente, fazer parte de uma força de reação, quando acionados, para ações de intervenção da segurança.
9. Se necessário, nas situações de anormalidade, solicitar apoio da Diretoria de Segurança, ou agir conforme os procedimentos operacionais padrão para o tipo de ocorrência.
10. Registrar as ocorrências identificadas.

## RESULTADOS ESPERADOS

1. Que a presença nos espaços determinados aconteça de modo que o(a) agente de segurança possa ver e ser visto(a), aumentando a sensação de segurança da comunidade.
2. Que possam ser identificadas antecipadamente potenciais situações de anormalidade, possibilitando a prevenção de ocorrências ou acidentes.
3. Que eventuais danos ao patrimônio móvel e imóvel possam ser imediatamente identificados e encaminhados para providências.
4. Que o(a) agente de segurança seja capaz de implementar outros procedimentos operacionais padrão a depender do tipo de ocorrência.
5. Que a ocorrência seja devidamente registrada.

### AÇÕES CORRETIVAS

1. Se forem identificados problemas com o acesso às edificações (portas e janelas), informar ao(à) agente de portaria ou ao(à) responsável pela administração predial.
2. Se a moto ou veículo não estiver em condições de uso, informar à Diretoria de Segurança.

### POSSIBILIDADES DE ERRO

1. Desconhecimento do percurso ou não acionamento dos instrumentos de certificação da ronda (bastões ou quilometragem).
2. Não identificação de potenciais situações de anormalidade.
3. Falta de registro de ocorrências.

#### 3.2.2. Irregularidades constatadas em veículos nos estacionamentos públicos dos *campi*

### ATIVIDADES CRÍTICAS

1. Identificação das intercorrências.
2. Manutenção do sigilo das informações relativas às ocorrências.
3. Intervenção adequada ao tipo de ocorrência.

### SEQUÊNCIA DE AÇÕES

1. Ao realizar as rondas nas imediações do posto, verificar possíveis irregularidades em veículos.
2. Ao detectar a ocorrência, verificar se o(a) responsável pelo veículo se encontra nas proximidades.
3. Caso o(a) responsável pelo veículo esteja nas proximidades, informá-lo(a) sobre a ocorrência.

4. Caso o(a) responsável pelo veículo não esteja nas proximidades, colocar no para-brisa do veículo a notificação sobre a irregularidade.
5. Acionar a DISEG para tentar localizar o(a) responsável pelo veículo.
6. Continuar a realização das rondas, mantendo atenção especial ao veículo até o retorno do responsável.
7. Manter sigilo das informações relativas à ocorrência, bem como daquelas que tiver conhecimento em função do exercício das atividades.
8. Formalizar as ocorrências no livro de registros e comunicar à Diretoria de Segurança da DISEG para as devidas providências.

### RESULTADOS ESPERADOS

1. Que o(a) agente de segurança realize as rondas de forma eficaz.
2. Que o(a) agente de segurança adote as medidas necessárias para tentativa de localização do(a) responsável pelo veículo.
3. Que a DISEG seja devidamente informada sobre a ocorrência.
4. Que as ocorrências sejam devidamente registradas durante o plantão.

### AÇÕES CORRETIVAS

1. Não sendo possível localizar o(a) responsável pelo veículo, manter a observação durante as rondas.
2. Caso ocorra uma situação não prevista na ocorrência, solicitar instruções à Diretoria de Segurança.

### POSSIBILIDADES DE ERRO

1. Não realizar as rondas de forma eficaz.
2. Não adotar as medidas necessárias para tentativa de localização do(a) responsável pelo veículo.
3. Não comunicar à Diretoria de Segurança as ocorrências.
4. Não registrar as ocorrências.

### 3.3. CENTRAL DE VÍDEO DE MONITORAMENTO

#### 3.3.1. Ocorrência captada pelas imagens do circuito interno de CFTV

| <b>ATIVIDADES CRÍTICAS</b>   |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Identificação das intercorrências.</li><li>2. Manutenção do sigilo das informações relativas às ocorrências.</li><li>3. Intervenção adequada ao tipo de ocorrência.</li></ol>   |
| <b>SEQUÊNCIA DE AÇÕES</b>  |
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Manter atenção no sistema de CFTV para detecção de ocorrências em tempo real.</li><li>2. Ao confirmar uma ocorrência em andamento, comunicar imediatamente à Diretoria de Segurança.</li><li>3. Manter as câmeras vigiadas, registrando a ocorrência e a ação da equipe de segurança.</li><li>4. Manter o autocontrole, buscando focar as câmeras em detalhes para produção de provas da ocorrência.</li><li>5. Manter contato com a DISEG para auxiliar nas ações de campo.</li><li>6. Não abandonar o posto durante a ocorrência, a não ser em casos de extrema necessidade ou de caráter emergencial, comunicando esse fato, o mais rapidamente possível, à DISEG, para substituição imediata.</li><li>7. Não tomar quaisquer medidas sem a prévia autorização da DISEG, salvo aquelas de praxe ou previamente estabelecidas.</li><li>8. Manter sigilo das informações relativas à ocorrência, bem como daquelas que tiver conhecimento em função do exercício das atividades.</li><li>9. Formalizar as ocorrências no livro de registros e comunicar à DISEG para as devidas providências.</li><li>10. Não fornecer cópias das imagens de CFTV a quem quer que seja. Esta é uma ação de responsabilidade exclusiva da Diretoria de Segurança, sob orientação da Administração Superior.</li></ol> |

### RESULTADOS ESPERADOS

1. Que o(a) agente de segurança mantenha atenção no sistema de CFTV para detecção de ocorrências em tempo real.
2. Que o(a) agente de segurança comunique imediatamente à DISEG sobre a ocorrência.
3. Que o(a) agente de segurança mantenha as câmeras sob observação, registrando a ocorrência e a ação da equipe de segurança.
4. Que as ocorrências sejam devidamente registradas durante o plantão.
5. Que o(a) agente de segurança mantenha sigilo das informações relativas à ocorrência, bem como daquelas que tiver conhecimento em função do exercício das atividades.
6. Que não sejam fornecidas cópias das imagens de CFTV pelos(as) agentes de segurança.

### AÇÕES CORRETIVAS

1. Não sendo possível focar a ocorrência com uma determinada câmera, localizar outras possibilidades de registro por intermédio de outras câmeras.
2. Caso ocorra uma situação não prevista na ocorrência, solicitar instruções à DISEG.

### POSSIBILIDADES DE ERRO

1. Não manter o autocontrole.
2. Não manter atenção no sistema de CFTV para detecção de ocorrências em tempo real.
3. Não comunicar imediatamente à DISEG sobre a ocorrência.
4. Não manter atenção às câmeras, registrando a ocorrência e a ação da equipe de segurança.
5. Não adotar as medidas necessárias na ocorrência.
6. Não registrar a ocorrência.
7. Não manter sigilo das informações relativas à ocorrência, bem como daquelas que tiver conhecimento em função do exercício das atividades.
8. Fornecer cópias das imagens de CFTV.

### 3.3.2. Acesso à sala de videomonitoramento – CFTV

#### ATIVIDADES CRÍTICAS

1. Manutenção do sigilo das informações relativas ao local.
2. Intervenção adequada ao tipo de ocorrência.

#### SEQUÊNCIA DE AÇÕES

1. A sala de monitoramento por meio de CFTV deve permanecer constantemente fechada, com, no mínimo, 1 (um) agente de segurança em seu interior, sete dias da semana, 24 horas por dia.
2. É expressamente proibida a entrada de pessoas não autorizadas na sala de monitoramento por meio de CFTV.
3. Pessoas estranhas só podem entrar no ambiente com autorização expressa da Diretoria de Segurança e com acompanhamento.
4. Durante uma ocorrência em andamento, é proibida a permanência de pessoas estranhas no interior da sala.
5. Para a realização de manutenção e limpeza do local, devem ser observadas as regras de proibição de porte de celular.
6. Os(As) funcionários(as) de manutenção e de limpeza não devem se ater às imagens geradas no sistema de CFTV.
7. Os(As) agentes de segurança devem manter contato com a DISEG para dirimir quaisquer dúvidas nas ações.
8. Nenhuma medida deve ser tomada sem a prévia autorização da DISEG, salvo aquelas de praxe ou previamente estabelecidas.
9. As informações relativas ao trabalho e obtidas em função do exercício das atividades devem ser mantidas em sigilo.
10. A entrada de todas as pessoas autorizadas deve ser registrada no livro de registros com especificação de horário.



### RESULTADOS ESPERADOS

1. Que a sala de monitoramento por meio de CFTV permaneça constantemente fechada, com, no mínimo, 1 (um) agente de segurança em seu interior.
2. Que pessoas não autorizadas não tenham acesso à sala de videomonitoramento.
3. Que não haja pessoas estranhas no interior da sala durante uma ocorrência em andamento.
4. Que a entrada de todas as pessoas autorizadas seja devidamente registrada durante o plantão.
5. Que o(a) agente de segurança mantenha sigilo das informações relativas à ocorrência, bem como daquelas que tiver conhecimento em função do exercício das atividades

### AÇÕES CORRETIVAS

1. Não sendo possível ficar pelo menos 1 (um) agente de segurança no interior da sala, esta deverá ser trancada por fora e a DISEG deve ser imediatamente comunicada.
2. Caso ocorra uma situação não prevista na ocorrência, solicitar instruções à DISEG.

### POSSIBILIDADES DE ERRO

1. Não manter a sala de monitoramento por meio de CFTV fechada, com, no mínimo, 1 (um) agente de segurança em seu interior.
2. Deixar que pessoas não autorizadas entrem na sala de videomonitoramento.
3. Deixar que haja pessoas estranhas no interior da sala durante uma ocorrência em andamento.
4. Não registrar a entrada de todas as pessoas autorizadas no interior da sala.
5. Não manter sigilo das informações relativas à ocorrência, bem como daquelas que tiver conhecimento em função do exercício das atividades.

## 4. PROCEDIMENTOS DE GERENCIAMENTO DE CRISES E SINISTROS

### 4.1. ATENDIMENTO EM CASO DE ENCHENTES, INCÊNDIOS E OCORRÊNCIAS ANÁLOGAS EM DEPENDÊNCIAS DA UNB

| <b>ATIVIDADES CRÍTICAS</b>   |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Identificação do local da ocorrência.</li><li>2. Identificação do tipo de ocorrência.</li><li>3. Delimitação da extensão área de risco.</li><li>4. Acionamento das equipes adequadas.</li></ol>   |
| <b>SEQUÊNCIA DE AÇÕES</b>  |
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Acionar a autoridade competente definida em ato próprio para situações de emergência.</li><li>2. Identificar o tipo de local afetado e a extensão das áreas afetadas sob risco.</li><li>3. Acionar as equipes responsáveis pelo socorro e resgate.</li><li>4. Em caso de locais com produtos perigosos, informar o fato imediatamente às equipes responsáveis pelo socorro e resgate.</li><li>5. Em caso de locais com animais, informar o fato imediatamente às equipes responsáveis pelo socorro e resgate.</li><li>6. Se houver vítimas, realizar primeiros socorros até a chegada do apoio externo.</li><li>7. Se houver princípio de incêndio, realizar o primeiro combate com os equipamentos dispostos no local (extintores de incêndio, mangueiras etc.).</li><li>8. Acionar as equipes técnicas responsáveis pelas medidas de recuperação das instalações.</li><li>9. Acionar a(s) direção(ões) da(s) unidade(s) acadêmica(s) e/ou administrativa(s) afetada(s) pelo sinistro.</li><li>10. Isolar o local envolvendo toda a área identificada em (2) e, se possível, uma faixa adicional que permita a realização de atividades pelas equipes de socorro.</li><li>10. Bloquear o acesso de pessoas não autorizadas a toda a área isolada.</li><li>11. Evacuar o local, “recrutando” entre os ainda presentes na área isolada, se for necessário, pessoas para ajudar nesta operação.</li><li>12. Designar os locais de concentração das pessoas evacuadas.</li><li>13. Realizar contagem e identificação das pessoas evacuadas.</li><li>14. Acionar a Secretaria de Comunicação (Secom) para lidar com a imprensa.</li><li>15. Preencher o relatório de ocorrência ou documento similar.</li></ol> |

### RESULTADOS ESPERADOS

1. Preservação da segurança e integridade das pessoas.
2. Remoção das pessoas com segurança.
3. Preservação da segurança e integridade das instalações.
4. Garantia de condições de trabalho para as equipes de socorro e resgate.
5. Garantia das condições para as equipes de recuperação das instalações realizarem as inspeções iniciais.

### AÇÕES CORRETIVAS

Em caso de princípio de incêndio, se não houver equipamentos de combate, solicitar equipamentos de outros prédios próximos.

### POSSIBILIDADES DE ERRO

1. Demorar para atender a ocorrência.
2. Tomar decisões sem as informações necessárias sobre a extensão das áreas afetadas e sob risco.
3. Demorar para acionar o SAMU ou Corpo de Bombeiros, quando necessário.
4. Se houver vítimas, não realizar os primeiros socorros até a chegada do apoio externo.
5. Se houver princípio de incêndio, não realizar o primeiro combate com os equipamentos dispostos no local (extintores de incêndio, mangueiras etc.).
6. Abandonar o local sem as devidas tratativas.
7. Não registrar a ocorrência.

## 4.2. ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIAS DE ROUBOS E FURTOS

### ATIVIDADES CRÍTICAS

1. Identificação das intercorrências.
2. Manutenção do sigilo das informações relativas às ocorrências.
3. Intervenção adequada ao tipo de ocorrência.

### SEQUÊNCIA DE AÇÕES

1. 1. Ao ser cientificado(a) de uma ocorrência de roubo/furto, dirigir-se ao local com no mínimo 2 (dois) agentes de segurança.
2. Caso a ocorrência esteja em andamento, solicitar reforço das rondas motorizadas e da DISEG.
3. Manter o autocontrole, buscando utilizar a força física somente em casos de legítima defesa ou na defesa de terceiros, depois de esgotados todos os outros meios.
4. Agir com cautela e proteção de todos(as) os(as) envolvidos(as).
5. Isolar o local da ocorrência.
6. Preservar todos os indícios do crime.
7. Não permitir o acesso de pessoas não autorizadas ao local da ocorrência.
8. Acionar a Polícia Militar do Distrito Federal para tratativas.
9. Em caso de ocorrência com patrimônio público federal, encaminhar o meliante para a Polícia Federal.
10. Em caso de ocorrência com patrimônio particular, encaminhar o meliante para a Polícia Civil do Distrito Federal.
11. Acompanhar a ocorrência na Polícia Federal ou na Polícia Civil do Distrito Federal fornecendo depoimento sobre o caso.
12. Em caso de ocorrência com patrimônio público federal, acionar a Polícia Federal para periciar o local.
13. Não abandonar o local, a não ser em casos de extrema necessidade ou de caráter emergencial, comunicando esse fato, o mais rapidamente possível, a sua chefia imediata.
14. Não tomar quaisquer medidas sem a prévia autorização da DISEG, salvo aquelas de praxe ou previamente estabelecidas.
15. Manter sigilo das informações relativas à ocorrência, bem como daquelas que tiver conhecimento em função do exercício das atividades.
16. Formalizar as ocorrências no livro de registros e comunicar à Diretoria de Segurança para as devidas providências.

### RESULTADOS ESPERADOS

1. Que o(a) agente de segurança zele pela integridade dos membros da comunidade universitária e das pessoas em geral.
2. Que o(a) agente de segurança tenha o total controle da situação.
3. Que o(a) agente de segurança acione as autoridades competentes.
4. Que o(a) agente de segurança adote as medidas necessárias.
5. Que a DISEG seja devidamente informada sobre a ocorrência.
6. Que as ocorrências sejam devidamente registradas durante o plantão.

### AÇÕES CORRETIVAS

1. Não sendo possível solucionar uma ocorrência de roubo/furto, solicitar apoio imediato à Diretoria de Segurança.
2. Caso ocorra uma situação não prevista na ocorrência, solicitar instruções à Diretoria de Segurança.

### POSSIBILIDADES DE ERRO

1. Não manter o autocontrole.
2. Não agir com cautela e proteção de todos os envolvidos.
3. Não isolar o local da ocorrência, preservando todos os indícios do crime.
4. Não acionar as autoridades competentes.
5. Não acompanhar a ocorrência na autoridade competente.
6. Não adotar as medidas necessárias na ocorrência.
7. Não comunicar a Diretoria de Segurança as ocorrências.
8. Não registrar as ocorrências.

## ANEXO 1 – TELEFONES ÚTEIS

| INTERNAMENTE À UnB  |  |
|---|--|
| SETOR   | NÚMERO                                   |
| Diretoria de Segurança (DISEG)                                  | 3107-6222 (apenas para receber chamadas) |
| Supervisão de Segurança Orgânica                                | 3107-5851                                |
| Supervisão de Segurança Terceirizada                            | 3107-5853                                |
| Serviço de Portaria   | 3107-5852                                |
| Plantão de Serviços Elétricos                                   | Acionar a DISEG                          |
| Plantão de Serviços Hidráulicos                                 | Acionar a DISEG                          |
| Secretaria de Comunicação (Secom)                               | 3107-0214                                |
| Decanato de Assuntos Comunitários (DAC)                         | 3107-2301                                |
| Diretoria de Atenção à Saúde da Comunidade Universitária (DASU) | 3107-2303 / 2305                         |
| EXTERNAMENTE À UnB  |  |
| ÓRGÃO   | NÚMERO                                   |
| Serviço de Atendimento Médico de Urgência (SAMU)                | 192                                      |
| Corpo de Bombeiros  | 193                                      |
| Defesa Civil  | 3362-1909                                |
| Polícia Militar   | 190                                      |
| Polícia Ambiental   | 99351-5736 ou 190                        |
| Delegacia da Mulher   | 3207-6172                                |
| CEB/Neoenergia  | 116                                      |
| CAESB   | 115                                      |

## ANEXO 2 – DISTRIBUIÇÃO DOS POSTOS DE VIGILÂNCIA

### 1. Postos fixos

| Posto  | Escala  | Jornada  | Turnos                    |
|--|---------|----------|---------------------------|
| Diretoria de Segurança (DISEG)   | 12 x 36 |          | Diurno e noturno          |
| Estação Experimental de Biologia   | 12 x 36 |          | Diurno e noturno          |
| Hospital Veterinário de Pequeno Porte  | 12 x 36 |          | Diurno e noturno          |
| Almoxarifado Central   | 12 x 36 |          | Diurno e noturno          |
| Faculdade de Educação Física (FEF)   | 12 x 36 |          | Noturno                   |
| Reitoria – Gabinete  | 12 x 36 |          | Diurno                    |
| Reitoria – Guarita   | 12 x 36 |          | Diurno e noturno          |
| Instituto Central de Ciências (ICC)  | 12 x 36 | 44 horas | Noturno<br>1º e 2º turnos |
| Instituto de Ciência Política/<br>Instituto de Relações Internacionais (IPOL/IREL) | 12 x 36 |          | Noturno                   |
| Departamentos de Ciência da Computação e Estatística (CIC/EST)                     | 12 x 36 |          | Noturno                   |
| Bloco de Salas de Aula Sul (BSA Sul)   | 12 x 36 |          | Noturno                   |
| Bloco de Salas de Aula Norte (BSA Norte)   | 12 x 36 |          | Noturno                   |
| Bloco Eudoro de Souza (BAES)   | 12 x 36 |          | Noturno                   |
| Departamento de Engenharia Florestal   | 12 x 36 |          | Noturno                   |

|  |         |  |                  |
|--|---------|--|------------------|
| Unidade de Laboratórios de Ensino de Graduação/ Faculdade de Tecnologia (ULEG/FT)              | 12 x 36 |  | Noturno          |
| Secretaria de Tecnologia da Informação (STI)   | 12 x 36 |  | Noturno          |
| Faculdade de Economia, Administração, Ciências Contábeis e Gestão de Políticas Públicas (FACE) | 12 x 36 |  | Noturno          |
| Galpão – ADE (Águas Claras)  | 12 x 36 |  | Noturno          |
| Hospital Veterinário de Grande Porte   | 12 x 36 |  | Diurno e noturno |
| Fazenda Água Limpa (FAL)   | 12 x 36 |  | Diurno e noturno |

## 2. Postos ronda a pé/estacionamento

| <b>Localização do Posto</b>                 | <b>Escala</b> | <b>Jornada</b> | <b>Turno</b>              |
|---|---------------|----------------|---------------------------|
| Centro Olímpico – Interno                   | 12 x 36       |                | Diurno e Noturno          |
| Centro Olímpico – Externo                   |               | 44 horas       | 1º e 2º turnos            |
| Instituto Central de Ciências – ICC Sul     |               | 44 horas       | 1º e 2º turnos            |
| Instituto Central de Ciências – ICC Norte   |               | 44 horas       | 1º e 2º turnos            |
| Instituto Central de Ciências – ICC Interno | 12 x 36       | 44 horas       | Noturno<br>1º e 2º turnos |
| Reitoria                                    |               | 44 horas       | 1º e 2º turnos            |
| Biblioteca Central (BCE)                    |               | 44 horas       | 1º e 2º turnos            |
| Pavilhões – PAT/PJC                         |               | 44 horas       | 1º e 2º turnos            |
| Faculdade de Tecnologia (FT)                |               | 44 horas       | 1º e 2º turnos            |
| Faculdade de Direito (FD)                   |               | 44 horas       | 1º e 2º turnos            |



|  |         |          |                  |
|--|---------|----------|------------------|
| Faculdade de Ciências da Saúde e Faculdade de Medicina (FS/FM) |         | 44 horas | 1º e 2º turnos   |
| Faculdade de Ciências da Saúde – Direção                       |         | 44 horas | 1º e 2º turnos   |
| Instituto de Química (IQ)                                      |         | 44 horas | 1º e 2º turnos   |
| Instituto de Ciências Biológicas (IB)                          |         | 44 horas | 1º e 2º turnos   |
| Faculdade de Educação (FE)                                     |         | 44 horas | 1º e 2º turnos   |
| Serviços Gerais (SG)   |         | 44 horas | 1º turno         |
| Faculdade UnB Planaltina (FUP)                                 | 12 x 36 |          | Diurno e Noturno |
| Faculdade UnB Gama (FGA)                                       | 12 x 36 |          | Diurno e Noturno |
| Faculdade UnB Ceilândia (FCE)                                  | 12 x 36 |          | Diurno e Noturno |

### 3. Vigilância motorizada

| <b>Descrição</b> | <b>Escala</b> | <b>Turnos</b>    |
|------------------|---------------|------------------|
| Viatura 1        | 12 x 36       | Diurno e Noturno |
| Viatura 2        | 12 x 36       | Diurno e Noturno |
| Viatura 3        | 12 x 36       | Diurno e Noturno |
| Moto 1           | 12 x 36       | Noturno          |
| Moto 2           | 12 x 36       | Noturno          |
| Moto 3           | 12 x 36       | Diurno           |

### 4. Central de videomonitoramento (CFTV)

| <b>Descrição</b>               | <b>Escala</b> | <b>Turnos</b>    |
|--------------------------------|---------------|------------------|
| Operador de videomonitoramento | 12 x 36       | Diurno e Noturno |

## ANEXO 3 – MODELO DE RELATÓRIOS

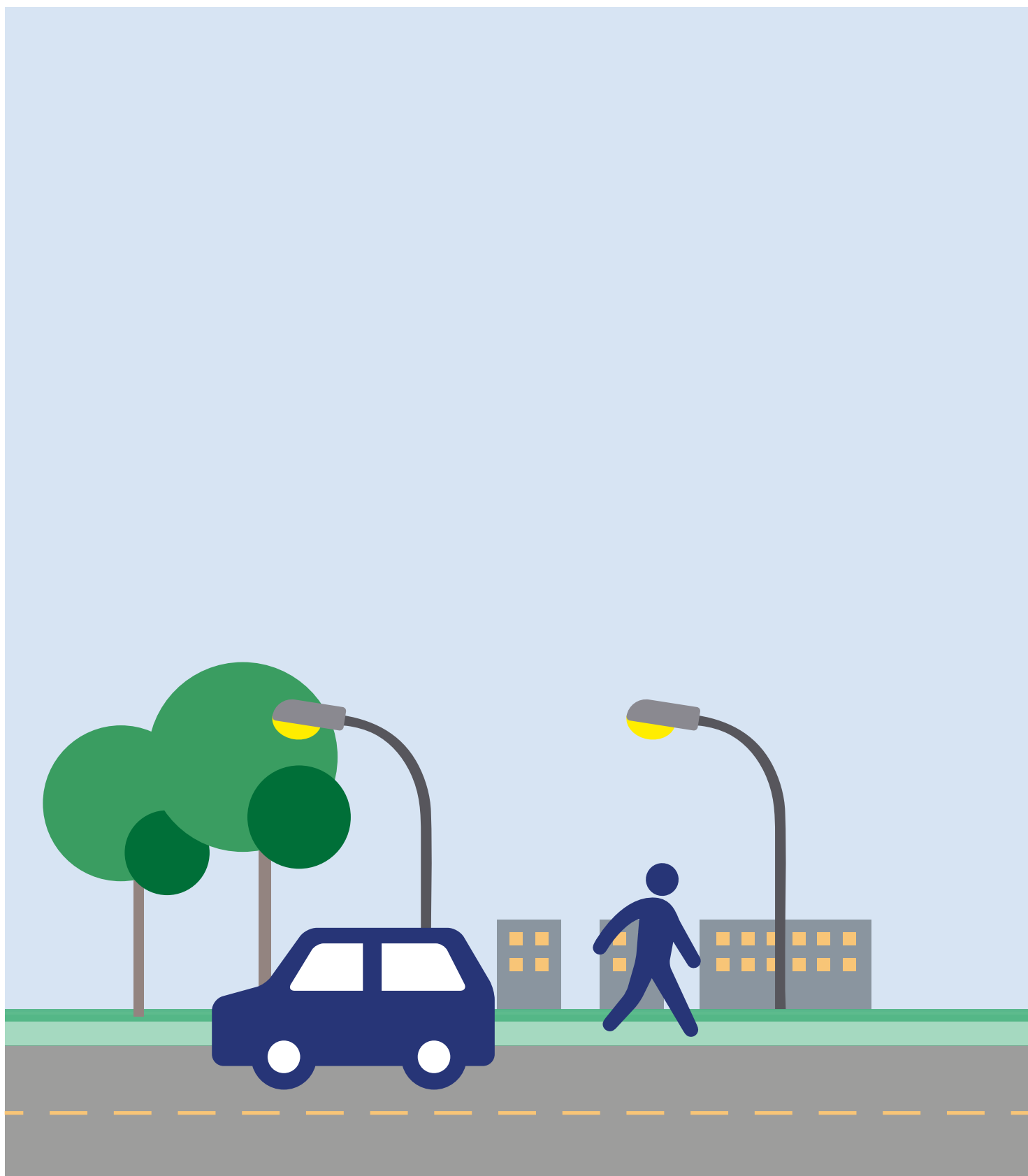
### MODELO 1 – RELATÓRIO GERENCIAL PARA A ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR

| LOCAIS<br>(PRÉDIOS OU<br>UNIDADES) | QUANTIDADE<br>(EM NÚMEROS) | TIPOS DE<br>OCORRÊNCIA | DATAS/<br>TURNOS | OBSERVAÇÕES |
|------------------------------------|----------------------------|------------------------|------------------|-------------|
|                                    |                            |                        |                  |             |
|                                    |                            |                        |                  |             |
|                                    |                            |                        |                  |             |
|                                    |                            |                        |                  |             |
|                                    |                            |                        |                  |             |
|                                    |                            |                        |                  |             |
|                                    |                            |                        |                  |             |

### MODELO 2 – RELATÓRIO GERENCIAL PARA UNIDADES ACADÊMICAS OU ADMINISTRATIVAS

| TIPO DE<br>OCORRÊNCIA | QUANTIDADE<br>(EM<br>NÚMEROS) | DATAS/<br>TURNOS | LOCAIS<br>(SETOR/BLOCO/<br>ANDAR) | OBSERVAÇÕES |
|-----------------------|-------------------------------|------------------|-----------------------------------|-------------|
|                       |                               |                  |                                   |             |
|                       |                               |                  |                                   |             |
|                       |                               |                  |                                   |             |
|                       |                               |                  |                                   |             |
|                       |                               |                  |                                   |             |
|                       |                               |                  |                                   |             |
|                       |                               |                  |                                   |             |





 **Universidade de Brasília**

*Campus Darcy Ribeiro, Reitoria, 2º andar*

**Telefones** (61) 3107-0367 / 0366 / 0360 / 0222 / 0365

**E-mail** [daf@unb.br](mailto:daf@unb.br)