

MANUAL DE SEGURANÇA NO CONDOMÍNIO – SILENT SERVICE

Silent Service Terceirização de Serviços

Organização e autoria: Sylvia Guedes

Introdução

A segurança dos condomínios depende de procedimentos bem executados por toda a equipe. Porteiros, controladores de acesso e faxineiros são peças-chave na prevenção de riscos e manutenção da ordem. Esta cartilha reúne boas práticas que garantem um ambiente mais seguro para moradores, visitantes e colaboradores.

1. Procedimentos Gerais para Porteiros e Controladores de Acesso

1.1. Controle de Entrada de Pessoas

- Nunca permita entrada sem prévia autorização do morador.
- Exija documento com foto e verifique a identidade do visitante.
- Use sempre o interfone para confirmar com o morador.
- Visitas devem ser registradas com nome completo, documento e horário.

1.2. Controle de Prestadores de Serviço

- Confirmar previamente com o morador ou síndico.
- Registrar empresa, nome completo, documento e serviço prestado.
- Entregar crachá de visitante ou prestador, quando houver.

1.3. Segurança no Portão

- Nunca abra o portão apenas por aparência ou uniformes.
- Observe comportamento e atitude de quem se aproxima.
- Desconfie de pressa excessiva, conversas evasivas ou nervosismo.
- Em caso de dúvidas, negue acesso e informe à supervisão.

1.4. Procedimentos com Moradores

- Tratar todos com cortesia e respeito.
- Evitar comentários, julgamentos ou exposições.
- Não realizar favores pessoais que comprometam a segurança.
- Em caso de ocorrências, registrar no livro de ocorrências ou sistema.

2. Procedimentos Específicos para Auxiliares de Limpeza

2.1. Segurança nas Rotinas de Limpeza

- Mantenha os locais limpos e livres de objetos que possam causar acidentes.
- Utilize os EPI corretamente: luvas, calçados, máscara, etc.
- Cuidado com produtos químicos: leia os rótulos e siga as instruções.
- Mantenha os materiais de limpeza armazenados com segurança.

2.2. Postura e Sigilo Profissional

- Evite comentar sobre a rotina dos moradores.
- Ao encontrar objetos fora do lugar, entregue na portaria ou supervisão.
- Não abra portas ou portões para ninguém sem autorização.
- Mantenha comportamento discreto e postura profissional.

3. Procedimentos em Situações de Emergência

3.1. Incêndios ou Vazamentos

- Acione imediatamente os bombeiros (193) e informe a supervisão (3466.8721).
- Nunca use elevadores durante incêndios.
- Ajude na evacuação se estiver seguro para isso.

3.2. Suspeita de Invasão ou Roubo

- Feche imediatamente os portões e mantenha-se em local seguro.
- Acione a polícia (190) e siga os protocolos do condomínio.
- Nunca confronte ou tente reagir ao invasor.

3.3. Agressões ou Conflitos

- Não se envolva fisicamente.
- Acione o síndico e, se necessário, a polícia.
- Registre o ocorrido.

4. Comunicação e Registro

- Registre todas as ocorrências com data, hora e detalhes.
- Utilize o livro de ocorrências, fichas ou sistema digital conforme orientação.
- Comunique ao supervisor qualquer atitude fora do padrão.

5. Postura Profissional e Ética

- Chegar no horário, com uniforme limpo e identificação visível.
- Manter discricção, sigilo e respeito com todos.
- Seguir orientações da liderança e procedimentos internos da Silent Service.
- Em caso de dúvidas, procure a supervisão antes de agir.

Telefones Úteis

- Polícia Militar: 190
- Bombeiros: 193
- Samu: 192
- Supervisão Silent Service: (13) 3466-8721
- Canal de Ética: disquetica@silentservice.com.br

✨ Considerações Finais

A segurança começa com você. Agir com responsabilidade, atenção e compromisso protege não apenas o condomínio, mas também o seu próprio trabalho. A Silent Service confia no seu profissionalismo para fazer a diferença todos os dias.

Sylvia Guedes
Diretora
Silent Service Terceirização de Serviços