



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO EXTERIOR
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL

PRESIDÊNCIA

25/10/2013

RESOLUÇÃO

Nº 115/2013

EMENTA: Disciplina o controle de acesso às instalações do Edifício “A Noite”, institui e aprova o Manual de Vigilância do INPI.

O PRESIDENTE e o DIRETOR DE ADMINISTRAÇÃO DO INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL - INPI, no uso das suas atribuições, e

CONSIDERANDO a necessidade de disciplinar o acesso às dependências do Edifício “A Noite”, em razão da necessidade da desocupação efetiva do imóvel, assim como resguardar os interesses da Instituição em relação ao seu acervo documental e patrimonial, e

CONSIDERANDO, ainda, a necessidade da adoção de rotinas e procedimentos para o acompanhamento de visitas ao Edifício “A Noite,

RESOLVEM:

Art. 1º - Disciplinar, no âmbito deste Instituto, os requisitos e formas de vigilância, estabelecendo rotinas, procedimentos, horários e permissões de acessos ao Edifício “A Noite”.

Art. 2º - O edifício está em fase de desocupação total e, por isso, a porta principal encontra-se devidamente fechada.

§1º - O Subsolo terá funcionamento reduzido com a permanência da equipe de manutenção essencial ao Edifício, ficando sob a responsabilidade da CENGE manter atualizada, junto à DSERV, a relação nominal do efetivo.

§ 2º - O Térreo terá funcionamento reduzido com a permanência do SEPEX, por mais 60 (sessenta) dias, a partir da publicação desta Resolução e o funcionamento permanente da Portaria, que contará com a vigilância patrimonial. A DSERV terá a responsabilidade de manter atualizada a relação nominal do pessoal autorizado.

§ 3º - O Terceiro Pavimento está ocupado pela “Sala Cofre”. A relação de pessoas que irão realizar manutenções periódicas deverá ser repassada à DSERV, mensalmente, ou no máximo, com a antecedência mínima de 24h, seja pela CENGE ou pela CGTI.

Art. 3º - Quaisquer outras áreas e/ou servidores que necessitem acessar o edifício deverão solicitar uma autorização à DSERV, por meio do correio eletrônico dserv@inpi.gov.br, informando o horário, o andar, o motivo e as pessoas que irão ter

acesso às instalações do mesmo, com a antecedência mínima de 24h e com a aquiescência formal do Dirigente da respectiva área.

§ 1º - O acesso, previamente autorizado, será restrito aos horários compreendidos em dois períodos, sendo o primeiro entre 09:00h e 11:00h e o segundo entre 14:00h e 16:00h, de segunda à sexta-feira.

§ 2º - Toda a visitação agendada será acompanhada pela vigilância patrimonial e dependendo da demanda de tais solicitações, poderá ser necessário um reagendamento.

Art. 4º - Os demais andares não mencionados nesta Resolução, não estarão ocupados por pessoas, porém, poderão existir bens patrimoniais ou documentos que ficarão sob a responsabilidade dos setores correspondentes, até o desfazimento dos bens ou o arquivamento dos documentos.

Art. 5º - Os serviços prestados naquele edifício tais como vigilância, limpeza, ascensorista, manutenção predial, purificador de água, café expresso e outros serão redimensionados, visando atender apenas às áreas mencionadas no artigo 2º.

§ 1º Somente será permitida a utilização do elevador que estiver sendo operado pelo ascensorista.

§ 2º Os andares não mencionados no artigo 2º terão suas instalações elétricas e hidráulicas desativadas e no caso de visitação as instalações serão reativadas, pelo prazo autorizado.

Art. 6º - O acesso ao edifício, quando autorizado pela DSERV, e restrito ao horário mencionado no artigo 3º, será acompanhado pelo serviço de vigilância.

§ 1º - Não será permitida a entrada de pessoas portando sacolas, mochilas ou equipamentos semelhantes. Em casos excepcionais, se autorizado expressamente pela DSERV, o serviço de vigilância deverá efetuar a conferência dos mesmos na entrada e na saída.

Art. 7º - Considerando a total desocupação do edifício, todas as demais portas de acesso externo serão lacradas para evitar a entrada não autorizada e aquela autorizada pela DSERV será feita somente pela Portaria principal e nos horários previamente agendados.

Art. 8º - Instituir e aprovar o Manual de Vigilância do INPI, constante do Anexo I.

Art. 9º - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação no Boletim de Pessoal.

JORGE DE PAULA COSTA ÁVILA
Presidente

LEONARDO DE PAULA LUIZ
Diretor de Administração

ANEXO I

MANUAL DE VIGILÂNCIA DO INPI – EDIFÍCIO “À NOITE”

Cabe salientar que nos termos do artigo 13 da Portaria 387/06, do DPF (Departamento de Polícia Federal) a atividade de vigilância patrimonial somente poderá ser exercida dentro dos limites dos imóveis vigiados, portanto das barreiras perimetrais para o interior do estabelecimento.

PERFIL DO VIGILANTE:

O vigilante é a pessoa capacitada a zelar pela ordem nos limites do seu local de trabalho, visando à satisfação do usuário final do seu serviço.

Dentro das normas aplicadas sobre segurança privada, temos que o vigilante deve exercer suas atividades com urbanidade (civildade, cortesia, boas relações públicas), probidade (honestidade) e denodo (coragem, bravura, mostrando seu valor).

Além do aspecto moral, no que tange à conduta de retidão, o vigilante é uma pessoa que deve estar o tempo todo alerta a tudo e a todos, tendo total controle da situação local, através da própria inspeção visual em todo perímetro de segurança, como forma primordial de prevenção e demonstração de controle.

A atuação do vigilante é de caráter preventivo, de modo a inibir, dificultar e impedir qualquer ação delituosa, mostrando-se dinâmico nas suas atitudes.

CONCEITO DE ÁREA DE GUARDA:

A área de guarda sob a responsabilidade do vigilante envolve todo o imóvel vigiado, tendo pontos fixos, como, por exemplo, controles de acessos e demais áreas cobertas através de serviço móvel de fiscalização e vigilância, com total controle das instalações físicas.

INTEGRIDADE PATRIMONIAL E DAS PESSOAS

A Constituição Federal de 1988 estabelece em seu artigo 144 que: A segurança pública, dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, é exercida para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio...

Seguindo o mandamento constitucional e, considerando que a segurança privada é complemento da segurança pública, conclui-se facilmente que as atividades do vigilante patrimonial voltam-se para a proteção da integridade do patrimônio e das pessoas, nos locais em que os órgãos de segurança pública não se fazem permanentemente presentes, pois tais órgãos não visam ao interesse pessoal e particular e sim ao interesse público.

Nesse sentido, a atuação preventiva do vigilante patrimonial, nos limites do imóvel vigiado tem por finalidade a garantia da segurança das instalações físicas e de dignitários (pessoas que se

encontram no interior do imóvel no qual o vigilante exerce a atividade preventiva de segurança, controle e proteção).

FUNÇÕES DO VIGILANTE

A- Identificar e compreender as funções do vigilante:

Cabe ao vigilante o efetivo controle de tudo que diz respeito à ordem interna; a regularidade das instalações; o controle das entradas proibidas; das entradas permitidas; o controle da circulação interna; o fiel cumprimento das normas emanadas por quem de direito; o controle do material sob sua responsabilidade; o registro das ocorrências internas; a imediata comunicação ao seu superior de qualquer incidente, principalmente irregularidade com armamento, munição e colete a prova de balas; o devido zelo com a apresentação pessoal; a postura e o comportamento de acordo com os padrões sociais, dentre outras atribuições peculiares à sua função.

O vigilante deve ser organizado e disciplinado nas suas funções de modo a nunca se omitir de fiscalizar, controlar e vigiar, estando sempre comprometido com a segurança, com a dignidade da pessoa humana e a satisfação do usuário final.

B- Funções do vigilante em postos fixos:

Posto fixo é aquele do qual o profissional de segurança não pode se afastar, sob pena de perder o controle do acesso ou até mesmo facilitar uma invasão. Como exemplo de posto fixo, podemos citar: guaritas ou cabines instaladas em pontos estratégicos, de onde o vigilante tem maior campo de visão; sala de monitoramento de imagens, central de comunicação operacional etc.

Visando não perder a atenção da área vigiada, o vigilante não deve permitir aglomeração de pessoas em seu posto; caso necessite dar informações, deve ser o mais breve possível e cuidando, num primeiro momento, de sua própria segurança; não utilizar aparelhos sonoros estranhos ao equipamento de comunicação fornecido pelo empregador e manter a adequada postura, conscientizando-se que, por trabalhar uniformizado, é um verdadeiro alvo de observação.

Caso o posto fixo não seja somente de vigilância deve ainda fazer o devido controle de acordo com as peculiaridades locais.

C- Funções do vigilante nas rondas:

As rondas são serviços móveis de fiscalização e vigilância que tem por finalidade cobrir os espaços vazios existentes entre pontos fixos de segurança. São diligências que o vigilante realiza para verificar irregularidades, devendo a ronda ser realizada em todo o edifício de 3 em 3 horas.

Ao lado do controle de acesso, a ronda é um dos serviços mais importantes realizados pelo profissional de segurança na vigilância patrimonial, pois é a atividade que permitirá ao vigilante o efetivo controle das instalações em geral, bem como da observância da circulação interna de pessoas, veículos e materiais.

Visando não receber o posto sem saber a normalidade local, o vigilante deverá realizar sua primeira ronda antes da assunção do serviço e, se possível, em companhia daquele que estiver passando o posto.

Considerando que nos termos do artigo 13 da Portaria 387/06 do DPF a vigilância patrimonial é exercida nos limites do imóvel vigiado, as rondas podem ser divididas em Internas e Periféricas, não podendo, por determinação do órgão controlador, ser externa.

Rondas Internas: São aquelas realizadas no interior das instalações, nos setores desativados por ocasião do encerramento expediente.

Rondas Periféricas: São aquelas realizadas no espaço compreendido entre a área construída e as barreiras perimetrais.

Por ser a ronda uma diligência para se verificar irregularidades, o vigilante deve ser crítico e observador ao realizá-la, procurando envidar esforços para solucionar as irregularidades constatadas. Não sendo possível, deve anotar no livro de ocorrências de serviço e comunicar a quem de direito, para que sejam adotadas as providências pertinentes.

Portanto, tudo deve ser alvo de observação, como por exemplo, pessoas circulando internamente aparentando estarem perdidas e desorientadas, pessoas circulando após o término do expediente, reconhecimento das pessoas que circulam internamente pelo crachá, abordagem de pessoas com comportamento suspeito, fiscalização das instalações físicas em geral, observação de pontos vulneráveis no perímetro de segurança, observação de presença de veículos e pessoas em atitude suspeita pelas imediações etc.

Uma das formas mais eficientes para se fazer uma ronda sem esquecer qualquer detalhe é o chamado check-list (uma lista com todos os itens que o vigilante deverá observar ao fazer a ronda). Isso evita que se esqueça de fiscalizar algum ponto.

Normalmente as empresas utilizam equipamentos de controle das rondas dos vigilantes, como por exemplo: relógio-vigia, bastão eletrônico, sensores de presença, terminais eletrônicos etc., tudo com o objetivo de mostrar à supervisão como transcorreu o serviço de rondas realizado pelo vigilante.

Dentre os equipamentos que o vigilante utiliza nas rondas podemos citar: revólver cal. 32 ou 38, cassetete de madeira ou borracha, algemas, lanterna, rádio transceptor portátil, equipamento de controle de rondas e colete a prova de balas.

D- Sede do guarda:

Considera-se sede do guarda o local onde os vigilantes fazem a assunção do serviço, bem como permanecem os materiais e livros de registro de recebimento e passagem do serviço e de ocorrências.

Todo vigilante deve fazer a conferência dos materiais que se encontram sob sua guarda, sejam de propriedade do empregador, sejam de propriedade do tomador do serviço (cliente).

Tais materiais devem ser controlados e registrados em livro próprio, como forma de controle, de modo que o vigilante que está passando o posto transfira sua responsabilidade àquele que está assumindo.

De todos os materiais que existem no posto de serviço, os que merecem atenção redobrada são aqueles controlados pela Polícia Federal e Comando do Exército (armamentos, munições e colete a prova de balas), pois o furto, roubo ou extravio de qualquer um desses equipamentos obriga a empresa de vigilância a fazer o Boletim de Ocorrência e a comunicação imediata ao Departamento de Polícia Federal, não sendo possível resolver tal questão apenas internamente.

Nesse sentido, observa-se que o artigo 13, parágrafo único da Lei Federal 10.826/03 prevê a responsabilidade criminal do dono ou diretor da empresa de segurança que deixar de fazer a ocorrência policial e comunicar à Polícia Federal em 24 horas o furto, roubo ou qualquer forma de extravio de armamento, munições e acessórios, de propriedade da Empresa de Segurança.

E- Desempenho do vigilante:

A fim de que o vigilante desempenhe suas funções de acordo com os ditames estabelecidos pela política da segurança privada adotada pela Polícia Federal, é necessário que se invista de maneira sólida em seu treinamento e capacitação profissional.

Somente um profissional capacitado profissionalmente terá condições de agir de acordo com as expectativas do usuário final do serviço. Portanto, é de suma importância o treinamento permanente e a conscientização do próprio profissional, no que tange a seu dever de controle, fiscalização e promoção da ordem interna do estabelecimento vigiado.

PROTEÇÃO DE ENTRADAS NÃO PERMITIDAS

As entradas não permitidas não são os maiores alvos das invasões, pois quaisquer acessos por esses pontos chamam a atenção, ficando em evidência, que é justamente o que os grupos criminosos evitam em suas ações.

No entanto, o maior erro do profissional de segurança é não acreditar na audácia do criminoso, mesmo as pesquisas indicando que, via de regra, as invasões ocorrem pelas entradas

permitidas. A fiscalização, o controle e a vigilância devem ser constantes e abranger todos os pontos do perímetro de segurança, de modo a inibir e impedir qualquer ação criminosa, ressaltando que a atividade de vigilância patrimonial tem caráter preventivo.

Várias medidas de proteção devem ser adotadas, incluindo restrição de acesso, a vigilância constante executada pelo homem ainda é a mais importante.

CONTROLE DE ENTRADAS PERMITIDAS

As entradas permitidas são pontos fixos de segurança, denominados de PORTARIA, em que o vigilante deve controlar e fiscalizar a entrada e saída de pessoas e materiais.

CONTROLE DE ACESSO DE PESSOAS

No controle do acesso de pessoas o vigilante deve seguir determinados procedimentos que garantam a segurança das instalações e de todos que estejam envolvidos no sistema (colaboradores, visitantes, clientes, fornecedores etc.). Para tanto seguem alguns mandamentos indispensáveis:

- Fazer a inspeção visual, procurando analisar e memorizar as características das pessoas, mostrando-se atento, pois tal comportamento garante a prevenção, uma vez que qualquer pessoa mal intencionada perde o interesse de agir quando percebe que foi observada antes de se aproximar;
- Fazer a abordagem, preferencialmente à distância, procurando obter e confirmar todos os dados necessários ao efetivo controle do acesso;
- Nunca julgar as pessoas pela aparência, pois as quadrilhas de criminosos procuram induzir o vigilante a erro. Levar sempre em consideração se é pessoa desconhecida, e mesmo sendo conhecida, caso esteja acompanhada de desconhecido, deve-se agir com maior critério;
- Autorizar o acesso apenas se expressamente autorizado pela DSERV/INPI;
- Fazer a identificação pessoal, exigindo a apresentação de documento emitido por órgão oficial e que possua fotografia. Ex: RG, reservista, passaporte, nova CNH, identidades funcionais etc.

Obs.: A Lei Federal 5.553/68, alterada pela Lei Federal 9.453/97, estabelece que nos locais onde for indispensável a apresentação de documento para o acesso será feito o registro dos dados e o documento imediatamente devolvido ao interessado.

- Anunciar o visitante ao visitado e, sendo autorizado seu acesso certificar-se de quem partiu a autorização;
- Fazer o devido registro dos dados;
- Cumprir às normas estabelecidas internamente.

CONTROLE DE ACESSO DE MATERIAIS

No tocante ao acesso de materiais, tanto na entrada como na saída do estabelecimento, deve haver um rígido controle por parte da equipe de segurança, visando garantir a proteção do patrimônio e também moralizar a atividade de segurança através da demonstração de eficiência.

ENTRADA DE MATERIAIS

- Fazer inspeção visual e identificar de forma completa o entregador;
- Verificar a quem se destina, pela nota fiscal, confirmando a previsão de entrega e solicitando seu comparecimento para o recebimento;
- Fazer o registro do entregador, da mercadoria que entrou, inclusive do responsável pelo recebimento, pois não há melhor forma de controle e de prova que o registro.
- O Acesso de materiais está estritamente proibido, excepcionalmente, desde que autorizado pela DSERV poderá ocorrer a entrada de materiais.

SAÍDA DE MATERIAIS

- Fazer a inspeção visual e a identificação de quem está saindo com o material;
- Fazer a conferência do material de acordo com o documento de autorização de saída;
- Fazer o registro dos dados.

Obs.: O registro dos dados é a única forma de controle e a melhor forma de produção de provas para diversas finalidades. Portanto o vigilante deve fazê-lo com corretamente e sem qualquer exceção.

SIGILO PROFISSIONAL

Violação do segredo profissional: art.154. “Revelar alguém, sem justa causa, segredo, de que tem ciência em razão de função, ministério, ofício ou profissão, e cuja revelação possa produzir dano a outrem”.

O profissional de segurança, pela natureza de seu serviço, tem acesso a um maior número de informações que a maioria das outros empregados da empresa.

Pela sua condição de "Homem de Segurança", deve manter sigilo sobre todas as informações que lhe forem confiadas, não cabendo a ele avaliar o caráter sigiloso ou não da informação, ou fato ocorrido.

Deve desconfiar de quem muito pergunta e encaminhar os interessados na informação ao setor próprio da empresa.

Mesmo fora do horário de serviço, deve estar atento para não comentar assuntos de serviço em público, nem fornecer dados da segurança a familiares ou amigos.

O sigilo profissional para o homem de segurança, não é virtude, é dever.

Jamais deve informar a pessoas alheias ao serviço sobre:

- a) horário de chegada e saída do carro forte;
- b) número de elementos que compõe a equipe;
- c) numerários;
- d) armamento utilizado;
- e) sistema de alarmes existentes no estabelecimento, etc.

“Falar pouco, ouvir com atenção, são qualidades que devem existir em um segurança”.

PLANO DE SEGURANÇA

A fim de otimizar a atuação preventiva da equipe de segurança é indispensável a elaboração de um plano de segurança, cujo objetivo é a padronização dos procedimentos, obedecendo as peculiaridades locais e as situações de normalidade e de anormalidade.

Plano de Segurança		
ESCALA DE TRABALHO	Nº DE POSTOS	Localização
Vig. Di. Des. 44h (seg a sex)	1	Loja / SEPEX
Vig. Di. Arm. 12x36 (Diurno)	4	2 Portaria – PM7
		1 Sala cofre
		1 27º Andar - MV9
Vig. Di. Arm. 12x36 - Chefe	1	Ronda
Vig. Not. Arm. 12x36 (Noturno)	2	Portaria –

		PM7
Vig. Not. Arm. 12x36 - Chefe	1	Ronda
Total de Postos	9	
Total de Homens	17	

O Vigilante, chefe de turma, deverá designar o responsável por acompanhar a visitação ao Edifício “A Noite”, quando autorizado pela DSERV, bem como deverá se certificar sobre a ronda em toda a edificação em intervalos não superiores a 3h, devendo apresentar relatório diário das rondas realizadas, com horário e locais de inspeção.

O Vigilante, chefe de turma, deverá designar o responsável pela cobertura do posto do 27º andar a partir das 18:00h e efetuar a ronda de encerramento de expediente a partir das 21h no edifício Mayrink Veiga, iniciando no 27º andar e terminando no térreo, efetuando o travamento das portas, terminada a inspeção deverá retornar para o posto da Praça Mauá, levando consigo as chaves, as quais deverão estar de posse do vigilante diurno do edifício Mayrink Veiga a partir das 06:00h.

Os postos de vigilância diurno, localizado no edifício Mayrink Veiga, iniciará às 06:00h e encerrará às 18:00h, os demais iniciarão às 07:00 e encerraram às 19:00; os postos noturnos iniciarão às 19:00h e terminarão 07:00h; o posto de 44h iniciará às 07:45h e terminará às 17:33h.

O vigilante localizado no 27º andar do edifício Mayrink Veiga ao assumir o posto deverá realizar vistoria verificando o travamento das portas, e relatar qualquer ocorrência, ao final do horário às 18h, o posto deverá ser coberto pelo vigilante da ronda noturna, o qual a partir das 21h irá realizar o travamento de todas as portas do INPI.

EMERGÊNCIA E EVENTO CRÍTICO

Atuação do vigilante diante das principais situações de emergência:

a) roubo:

- Manter a calma, evitar o pânico e fazer a comunicação a Polícia na primeira oportunidade;
 - Contato com o Plantão da Empresa de Segurança;
- Reação somente se houver oportunidade total de sucesso, lembrando-se que a atuação do vigilante é preventiva, de modo a evitar o fator surpresa;
- Observação atenta de tudo que se passa: O quê? Quando? Onde? Como? Quem? Quais foram as rotas de fuga?
 - Preservação do local para permitir à Polícia Científica a análise e levantamentos devidos.

b) tumulto e pânico:

- Manter a calma e controlar o público;
- Evacuar o local de forma rápida e discreta;
- Não sendo possível manter a ordem interna pelos recursos próprios, acionar a polícia;
- Agir de maneira imparcial, conscientizando-se que em ocorrência em que há pessoas com os ânimos exaltados, a imparcialidade, o equilíbrio emocional e o diálogo são os melhores recursos.

Evacuação do local:

A principal medida a ser adotada em situação de emergência é a evacuação do local, com a adoção de um plano de abandono, de forma rápida e discreta, sem causar pânico. Para tanto, é necessário que o profissional de segurança controle suas emoções, atue com calma, coerência e tenha bom poder de persuasão e convencimento, transmitindo sensação de segurança a todos que ali se encontram.

Deteção de Artefatos e Objetos Suspeitos:

Há casos em que não se recebe a ameaça, mas encontram-se artefatos ou objetos suspeitos. Nesta situação, o vigilante deve sempre acreditar na pior hipótese, ou seja, considerar que se trata de um explosivo e tomar todas as precauções necessárias para a preservação das vidas e da integridade física de todos os que ali se encontram.

O fato de ser um artefato de pequena dimensão não significa que não pode causar dano irreparável à integridade física e a saúde da pessoa; logo, o isolamento da área e o isolamento do local devem ser as primeiras medidas.

Por se tratar de ocorrência que exige conhecimento específico, o vigilante não deve arriscar sua vida. O melhor a fazer é isolar a área, evacuar o local e acionar a polícia.

Acionamento da Polícia Especializada em cada caso de evento crítico:

As Polícias, como Órgão de Segurança Pública, dispõem de grupos especializados para atuar nas mais diversas ocorrências. O acionamento do órgão policial para cada caso de evento crítico sempre será através da Central de Operações. No caso da Polícia Militar (190) e da Polícia Civil (197).

Ao acionar 190 e 197, cada central de operações saberá, de acordo com a natureza da ocorrência, qual o grupo policial que melhor se adequará para a solução do evento crítico.

Relatório de Ocorrência:

Ocorrência e o acontecimento de um fato que foge da rotina normal do trabalho, exigindo a adoção de providências por parte do profissional de segurança e o correspondente registro do fato.

A elaboração de um relatório de ocorrência compreende o cabeçalho e o histórico, que é a narração dos fatos de maneira clara e objetiva, de modo que o destinatário tenha plenas condições de entender o que realmente ocorreu e quais providências foram adotadas quando da ocorrência.

O histórico de um relatório de ocorrência deve seguir um roteiro de elaboração, de forma que o leitor encontre resposta para as seguintes perguntas:

- Quando? (dia, mês, ano e hora em que o fato ocorreu).
- Onde? (em que lugar aconteceu o fato)
- O que? (especificar o fato ocorrido; com quem aconteceu; constar a identificação e a descrição dos envolvidos).
- Como ocorreu? (de que maneira o fato aconteceu).
- Por que aconteceu? (explicar os fatos que antecederam, sem suposições).
- Quais providências foram tomadas?

Além da elaboração do relatório de ocorrência, cabe ao vigilante o registro da situação do posto de serviço em todos os turnos de trabalho.

CRISE

Conceito de crise:

Crise é todo incidente ou situação crucial não rotineira, que exige resposta especial da Polícia, a fim de assegurar uma solução aceitável, em razão da possibilidade de agravamento conjuntural, inclusive com risco a vida das pessoas envolvidas, podendo se manifestar através de motins em presídios, roubos a bancos com reféns, seqüestros, atos de terrorismo, tentativa de suicídio, dentre outras ocorrências de grande vulto.

Características de uma crise:

A crise, como situação crucial, apresenta as seguintes características:

- Imprevisibilidade;
- Compressão de tempo (urgência);
- Ameaça de vida;

- Necessidade de postura organizacional não rotineira;
- Planejamento analítico especial e capacidade de implementação;
- Considerações legais especiais.

Autoridades que devem ser imediatamente comunicadas:

Considerando que a segurança pública é dever do Estado, sendo exercida para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio, os órgãos policiais se estruturaram e se especializaram de acordo com a natureza da ocorrência. No que tange ao gerenciamento de crise no Estado de São Paulo, a Polícia Civil e a Polícia Militar atuam de maneira integrada; no entanto, cada uma tem seu grupo especializado em casos de ocorrência de situação crucial que exige uma resposta rápida e aceitável.

A Polícia Civil irá atuar nas situações de crise com emprego de Grupos de Resgate. Já a Polícia Militar dispõe de Grupos de Ações Táticas, cujas funções principais são atuar em ocorrências com reféns e explosivos.

O acionamento de qualquer dos Grupos especializados sempre se dá através da Central de Operações, no caso da Polícia Civil pelo telefone 197 e no caso da Polícia Militar 190. Quando o atendente da central de operações recebe a informação e toma conhecimento da natureza da ocorrência, já adotará as providências necessárias.