



# **MANUAL DE PROCEDIMENTO DO LÍDER**

# ÍNDICE

1. PARTICULARIDADES DO POSTO .....	3
2. O VERDADEIRO LÍDER DE SEGURANÇA .....	3
3. CONHECIMENTO TÉCNICO.....	5
4. ROTINAS DO LÍDER.....	8

# 1. PARTICULARIDADES DO POSTO

## ▪ DISCRIÇÃO NAS OCORRÊNCIAS

Ocorrências envolvendo Conselheiros e/ou Familiares deverão ser direcionadas diretamente ao SÍNDICO, sob sigilo de apuração, preservando assim o bom andamento do serviço e o cargo exercido do condômino.

## ▪ CHECKLIST

Checklist uma vez por semana das áreas comuns e ANTES E DEPOIS dos Eventos

## ▪ RECEPÇÃO E ACOMPANHAMENTO ESPECIAIS

O Líder deve recepcionar e acompanhar os Oficiais de Justiça, Policiais, Viaturas e Ambulâncias.

## ▪ SISTEMA DE CFTV

O Líder deve ter o conhecimento para buscar imagens no sistema de CFTV, repassar as imagens ao síndico ou ter na equipe algum colaborador que o faça.

# 2. O VERDADEIRO LÍDER DE SEGURANÇA

## Conhecimento a respeito da profissão

Um verdadeiro líder de segurança é alguém que desempenha um papel fundamental na proteção do condomínio contra ameaças à segurança, garantindo a integridade, confidencialidade e disponibilidade das informações e recursos.

O Bom Líder passa confiança à Equipe.

Aqui estão algumas características e habilidades que são geralmente associadas a líderes eficazes de segurança:

**Visão estratégica:** Um líder de segurança deve ter uma compreensão clara dos objetivos de negócios da organização e ser capaz de alinhar as estratégias de segurança com esses objetivos. Isso envolve a capacidade de antecipar ameaças futuras e desenvolver planos para mitigá-las.

**Conhecimento técnico:** Embora não seja necessário que um líder de segurança seja um especialista técnico em todas as áreas, é importante ter um entendimento sólido dos princípios de segurança

**Comunicação eficaz:** Um líder de segurança deve ser capaz de comunicar efetivamente com todos os níveis da organização, desde a equipe técnica até a alta administração. Isso inclui a capacidade de traduzir questões técnicas complexas em linguagem compreensível para os não especialistas.

**Gestão de riscos:** Identificar, avaliar e mitigar riscos são habilidades essenciais para um líder de segurança. Isso inclui a capacidade de entender as implicações comerciais e operacionais dos riscos de segurança e implementar medidas proporcionais para mitigá-los.

**Liderança inspiradora:** Um líder de segurança eficaz motiva e inspira sua equipe a alcançar os objetivos de segurança da organização. Isso envolve criar uma cultura de segurança, fornecer treinamento adequado e reconhecer e recompensar o bom desempenho.

**Adaptabilidade:** O cenário de segurança está sempre em evolução, com novas ameaças e tecnologias emergindo constantemente. Um líder de segurança deve ser capaz de se adaptar rapidamente a essas mudanças, ajustando as estratégias de segurança conforme necessário.

**Colaboração:** A segurança eficaz muitas vezes requer colaboração entre diferentes departamentos e equipes. Um líder de segurança deve ser capaz de colaborar efetivamente com outros líderes e influenciar a cultura de segurança em toda a organização.

**Ética:** A integridade e a ética são fundamentais para um líder de segurança. Eles devem ser confiáveis e agir de maneira ética para construir a confiança da equipe e da organização como um todo.

Essas são apenas algumas das características que podem ser encontradas em líderes de segurança eficazes, e a importância de cada uma pode variar dependendo do ambiente específico da organização.

Em última análise, um líder de segurança bem-sucedido é aquele que consegue equilibrar habilidades técnicas, visão estratégica e qualidades de liderança para proteger efetivamente os ativos e as informações críticas da organização.

### 3. CONHECIMENTO TÉCNICO

Um líder de portaria, muitas vezes responsável pela supervisão e coordenação das operações de portaria ou segurança em uma organização, deve possuir um conjunto específico de conhecimentos técnicos para desempenhar suas funções com eficácia.

Aqui estão algumas áreas de conhecimento técnico relevantes para um líder de portaria:

**Sistemas de Controle de Acesso:** Compreensão dos princípios e operação de sistemas de controle de acesso, como cartões magnéticos, leitores biométricos, códigos de acesso, entre outros.

**Monitoramento de Vídeo:** Familiaridade com sistemas de vigilância por vídeo, incluindo câmeras de segurança, gravadores digitais, monitoramento remoto e análise de vídeo.

**Procedimentos de Emergência:** Conhecimento dos procedimentos de segurança e resposta a emergências, incluindo evacuação, primeiros socorros e comunicação eficaz durante situações críticas.

**Comunicação de Rádio:** Habilidade no uso de sistemas de comunicação de rádio para coordenar atividades entre a equipe de segurança e outros departamentos.

**CÓDIGO Q:** O Código Q é um sistema padronizado de comunicação de código de três letras (todas começando com a letra "Q") usado em transmissões de rádio, adotado internacionalmente por Forças Armadas.

Veja alguns deles:

- **Q.A.P = Na escuta?**
- **Q.A.R = Desligar;**
- **Q.R.N = Interferência;**
- **Q.R.A = Nome do operador;**
- **Q.R.L = Estou ocupado;**
- **Q.R.M = Interferência humana;**
- **Q.R.Q = Transmita mais depressa;**
- **Q.R.S = Transmita mais devagar;**
- **Q.R.T = Fora do ar;**
- **Q.R.U = Tem algo para mim;**
- **Q.R.V = Estou à disposição;**
- **Q.R.X = Aguarde;**
- **Q.R.Z = Fale quem chamou;**
- **Q.S.A = Como está recebendo?**
- **Q.S.L = Entendido;**
- **Q.S.M = Está ouvindo?**
- **Q.S.O = Comunicado/ aviso;**
- **Q.S.P = Fazer ponte;**
- **Q.T.C = Mensagem;**
- **Q.T.H = Endereço;**
- **Q.T.R = Horário exato;**
- **Q.T.U = Horário;**

- Q.T.A = Cancele a última mensagem;
- Q.S.V = Viatura;
- Q.S.D = Motorista;
- Q.S.J = Dinheiro;
- T.K.S = Obrigado.

**Segurança Física:** Conhecimento em práticas de segurança física, como controle de acesso a edifícios, monitoramento de perímetro, inspeções de segurança e gestão de chaves.

**Leis e Regulamentações:** Conhecimento das leis locais e regulamentações relacionadas à segurança e à portaria, garantindo que as operações estejam em conformidade.

**Treinamento de Equipe:** Habilidade para desenvolver e conduzir treinamentos eficazes para a equipe de portaria, abrangendo procedimentos de segurança, uso de equipamentos e comportamento do pessoal.

**Tecnologia de Comunicação:** Familiaridade com sistemas de comunicação interna, como telefones, sistemas de intercomunicação e mensagens eletrônicas, aplicativos, e-mail.

**Avaliação de Riscos:** Capacidade de avaliar os riscos de segurança específicos do local e implementar medidas para mitigar esses riscos.

**Gestão de Incidentes:** Habilidade em lidar com incidentes de segurança, desde a detecção até a resolução, e documentação adequada para análise pós-incidente.

**Relacionamento com os Condôminos:** Conhecimento em estabelecer e manter relações positivas com os condôminos locais, inquilinos.

Além dessas habilidades técnicas, um líder de portaria bem-sucedido também deve ter boas habilidades de liderança, comunicação e resolução de

problemas para gerenciar eficazmente a equipe de portaria e lidar com situações diversas que possam surgir.

## 4. ROTINAS DO LIDER

O contato Imediato do Lider é o Supervisor, ambos deliberam sobre problemas e soluções.

1. É dever do Lider fazer a conferência do posto referente a:
  - a. Conferência do EFETIVO não apenas numeral, mais no NOMINAL (Escala Física)
  - b. Informação ao SUPERVISOR sobre: Falta de Efetivo acionando APPCONTROLL
  - c. Vestimentas do Funcionário (Verificar se o funcionário está dentro do padrão da empresa, como uniformes limpos, passados, sapatos, aparência como cabelo, barba, acessórios não permitidos (Brincos, Piercing, bonés diversos, tocas, blusas coloridas etc)
  - d. Conferência do Relógio de Ponto
  - e. Conferência do Material Carga (Se houver falta de material, os líderes dos 2 turnos deverão responder pela falta) bem como Supervisor Responsável
  - f. Livro de Ocorrência – Conferir as ocorrências do turno anterior
  - g. Para os líderes diurnos, ele deverá apresentar as notificações importantes para a Administração do Condomínio, ou responsável (Empresas)
  - h. Interagir nos Aplicativos sobre: Qtd de Rondas (cobranças diretamente nos Rondas) Gerar relatórios e Posicionar o Supervisor responsável sobre as rondas e as dificuldades de entregas de serviço.
  
2. É dever do Lider auxiliar o Supervisor na cobertura do Posto (Procurar Reposição), dar sugestões de cobertura e se antever a situação (Exemplo: Sabendo que o funcionário irá faltar, procurar a reposição com antecedência)
  
3. Se o Funcionário não estiver no padrão da empresa (Item 1 –C) é obrigação do Lider notificar o Funcionário (Advertência e/ou Suspensão)



4. O líder deve conhecer todos os processos de sua competência
  - a. Saber Fazer Rondas
  - b. Sistemas do Controle de Acesso (Cadastros, Bloqueios)
  - c. Sistema fora do ar, como proceder em questão de cadastro de forma manual
  - d. Saber puxar Imagens (CFTV) e dar sequência enviando ao setor responsável (Adm)
  
5. O Líder tem que ter discernimento quando ocorrer algum fato não corriqueiro.  
 Exemplo: Quebrou um Portão, o líder deve deslocar o Ronda de sua função e colocá-lo na Triagem, isso de forma imediata para diminuir o impacto da falta do Portão, até que a Administração solucione o problema. Apontar o Motivo no Sistema PROINTELLIGENCE (Ronda Prejudicada)  
 Exemplo 2: Cancela, torniquete quebrados, colocar cones, fitas zebradas, comunicados informando o problema.
  
6. O Líder tem que saber o regulamento interno, inicialmente conhecer todo o Resumo de R.I que será construído pelo Supervisor Imediato.
  
7. O Líder é responsável pelo treinamento de sua equipe, desde a Integração de Novos Funcionários até a reciclagem dos demais.
  
8. **Na Integração o Líder deverá lançar no APPCONTROLL em OUTROS APONTAMENTOS o Feedback da Primeira semana do novo contratado, classificando em: RUIM, REGULAR E BOM**
  
9. O Líder deve iniciar o dia, após suas tarefas burocráticas, fazendo a Ronda Geral, onde terá informações necessárias para o dia a dia, exemplo: Conferência das Vagas nas garagens, vagas de Visitantes, Luzes acesas, Sistemas de Faciais e Digitais, Interfones, elevadores e deverá se reportar a administração registrando os fatos e solicitando o Ronda do Posto os lançamentos no Aplicativo da Empresa.
  
10. Acompanhamento de Viaturas de Polícia, ambulância/SAMU, Corpo de Bombeiro, Oficiais de Justiça, o Líder deverá acompanhar todos eles do começo ao fim.
  
11. Checklist das áreas comuns, deverá ser feito pelo LIDER, antes e depois dos Eventos.

12. O Líder deve fazer o remanejamento entre postos internos, alocando o colaborador de maior conhecimento para o posto a ser coberto.
13. As distribuições e entregas de EPI's, Holerites, Documentações é de responsabilidade dos líderes.
14. O Líder em apoio ao Supervisor tem que ter as relações dos freelancer (APPCONTROLL)
15. A dispensa do funcionário (demissão), o Líder só poderá fazer a dispensar no término do expediente e pessoalmente. Solicitando a Liberação de Armários, retirada de Objetos pessoais, devolução e verificação de Material Carga.
16. O Líder deverá, uma vez por semana, gerar o relatório no Prointelligence das rondas de seus subordinados e enviar para a Gerência em PDF.
17. Como último serviço do Mês, o Líder deve relatar os problemas, as soluções e opinar sobre os serviços, planejando o próximo Mês, datar e assinar o relatório de próprio punho.
18. O Líder que tiver interesse, a empresa SERVSEG irá pagar um curso de liderança, se você líder ficou interessado, por gentileza fale com o Gerente Felipe.



# **MANUAL DE PROCEDIMENTO DO LIDER**

SERVSEG SETEMBRO/2025

