



PROCED

# NPPS – NORMA E PROCEDIMENTO DO POSTO DE SERVIÇO

CTC UFSC



**Khronos**  
Desde 1984

25 anos



# PROCEDIMENTOS DO POSTO DE SEGURANÇA DA PORTARIA DO CTC

Versão 1-29/10/13

Khronos Segurança Privada Ltda.  
Departamento de Segurança/Operacional

## **Prefácio**

O objetivo deste Manual é a busca constante da melhoria no aspecto de Segurança para a o posto CTC - UFSC, e a preservação do Patrimônio do cliente, através de Normas de Procedimentos do Posto de Serviço, que deverão ser seguidas por todos os profissionais na área de Segurança e também será de conhecimento público para os responsáveis pelo posto de serviço.

## **Características Pessoais**

A comunicação direta com o público envolve uma série de comportamento que auxiliam a troca efetiva de informações entre o emissor e o receptor. Existem recursos que podem ser:

- **Vocabulário** – um vocabulário original e simples ajuda a transmitir mensagens e idéias objetivas;
- **Voz** – ajuda a prender a atenção do ouvinte, bem como influenciá-lo emocionalmente;
- **Sorriso** – é a maneira cativante de expressar nossa simpatia;
- **Olhar** – é o complemento indispensável do sorriso. Ajudará a conquistar atenção e simpatia;
- **Gestos** – valioso recurso da expressão, através do qual ilustramos ou confirmamos nossas palavras;
- **Clareza e Precisão** – saber colocar argumentos e idéias, de modo a ser entendido sem dificuldades.
- **Memória** – reter fatos, detalhes, idéias relacionados com informações prestadas ao público;
- **Adaptação** – facilidade de ajustar-se e conduzir-se em qualquer circunstância e em qualquer situação;
- **Rapidez** – aproveitamento total de energia e tempo, resultando em satisfação ao cliente;
- **Bom senso** – distinguir as partes de um todo, tomando decisões com base na análise dos fatos;
- **Aptidão verbal** – facilidade de comunicar, transmitir idéias, colocar em palavras aquilo que pensamos.

## **Requisitos Pessoais para Lidar com o Público**

- ⊕ Facilidade de comunicação.
- ⊕ Gostar de estar em contato com outras pessoas.
- ⊕ Equilíbrio emocional.
- ⊕ Cortesia e gentileza com os outros.
- ⊕ Bom senso, tato e discernimento para contornar fatos desagradáveis.
- ⊕ Tolerância para com as pessoas que tem dificuldade de comunicação para repetir as mesmas informações.



## **PROCEDIMENTOS DO POSTO DE SEGURANÇA DA PORTARIA DO CTC**

Versão 1-29/10/13

- ✦ Aparência bem cuidada e agradável.
- ✦ Cautela frente a uma pessoa irritada.
- ✦ Adequar seu comportamento à situação.
- ✦ Colocar-se à disposição das pessoas para atender as suas necessidades.
- ✦ Ser capaz de aceitar as pessoas como elas são.
- ✦ Ter perspicácia para contornar situações difíceis, usando argumentos aceitáveis.
- ✦ Não discriminar as pessoas pela sua posição social, raça, aparência, indologia política, sexo ou crença religiosa.

A venda da nossa imagem reflete não só o marketing pessoal, com a da empresa, em algo que fazemos tão corriqueiramente há que não damos conta.

### **✦ Técnicas de Atendimento ao Público.**

Todo indivíduo que representa uma organização, transmite através de seu próprio comportamento, uma imagem de organização que será identificada pelo público. É importante que todos tenham a preocupação de passar uma imagem sempre positiva da empresa. Para tanto se faz necessário seguir alguns passos, tais como:

Dispense às pessoas o mesmo tratamento que gostaria de receber, seja agradável e bem apresentável. Certos aspectos da apresentação pessoal são de suma importância: uniforme limpo, sapato engraxado, cabelos cortados, barba feita, asseio corporal;

Devemos ser eficientes. As maiorias das pessoas gostam do atendimento com rapidez e precisão;

Presteza as informações que lhe forem solicitadas, ou encaminhe ao interessado, corretamente e, a quem puder prestá-la;

Conheça a fundo a sua empresa e seus amigos;

Devemos ser pacientes. Evite alterar a voz, fazer-se o centro da atenção, gritando, soltando risadas, aquele sorriso irônico, respostas grosseiras e mal educadas. Nunca tentar amedrontar, querer “aparecer” ou expor a pessoa ao ridículo. O que nos parece simples, em vista de nossa rotina diária, pode ser complexo para os outros, facilite as coisas;

As informações devem ser honestas e corretas, os equívocos reparados a tempo não causam má impressão;

As reclamações, queixas e sugestões têm sempre um objetivo: aclamar conceitos ou melhores serviços. Passe-as a quem de direito.

No tratamento com o público usar somente expressões do tipo: cidadão; cavalheiro; senhor, senhora, por favor; por obséquio; tenha a bondade;

Evitar gírias: “meu tio”; “seu Zé”; “oi amigo”; “como é que é?”; “o meu”. Falar polidamente e atender de maneira respeitosa e séria.

Ter postura profissional;

Perguntar e sugerir sempre;

Devemos lembrar que no período que estamos à disposição da empresa, somos o efetivo representante da mesma;



## PROCEDIMENTOS DO POSTO DE SEGURANÇA DA PORTARIA DO CTC

Versão 1-29/10/13

Observador das normas de conduta;

Evita comentários que possam ofender agredir, caluniar outra pessoa;

Disciplina, coragem, integridade, educação, iniciativa, autocontrole.

### **Comunicação**

É através da comunicação que o ser humano convive e, portanto, o seu estudo é de fundamental importância para as Relações Humanas. Nas nossas relações estamos o tempo todo falando, gesticulando, estabelecendo uma comunicação. Para entendermos como isso funciona, vamos antes descobrir como funciona o mecanismo de comunicação. Existe o emissor que manda a resposta que chamamos de “**feedback**”. Esses são elementos da comunicação.

Quando uma comunicação se estabelece de forma não positiva, dizemos que há problemas como: Ruídos, bloqueios e filtragens nas mensagens emitidas. Para melhorarmos esses possíveis problemas na nossa comunicação em geral, se faz necessário certo cuidado, como:

- ✦ Prestar muita atenção à mensagem recebida;
- ✦ Ouvir a mensagem completa;
- ✦ Ter o entendimento na mensagem repassada;
- ✦ Falar somente o necessário;
- ✦ Evitar comentários particulares;
- ✦ Entender o ponto de vista dos outros;
- ✦ Ser flexível;
- ✦ Resistir às distorções;
- ✦ Usar somente gestos positivos;
- ✦ Falar olhando para o rosto da pessoa;
- ✦ Lembrar-lhe sempre: o corpo fala!

No seu caso, você vigilante, vai ter como instrumento de trabalho, a comunicação, devendo saber melhorar a transmissão de sua mensagem e aprimorar a recepção da mensagem de seu cliente.

### **Receba seu cliente com:**

#### **Agilidade:**

Pesquisas demonstram que a demora no atendimento é uma das mais frequentes reclamações dos clientes, fazendo-os muitas vezes mudar de fornecedor. O cliente espera que o seu problema seja resolvido o mais rápido possível, ou seja, faça com que suas necessidades sejam atendidas sem demora. Quando o cliente tiver que aguardar, posicione-o sobre o que esta acontecendo, e conheça a estratégia de serviço da sua empresa.



## **PROCEDIMENTOS DO POSTO DE SEGURANÇA DA PORTARIA DO CTC**

Versão 1-29/10/13

### **■ Cortesia:**

O atendimento cortês é uma das provas evidentes de que a empresa está totalmente voltada para o cliente. Devemos atendê-lo da forma que gostaríamos de ser tratado, isto significa usar de cortesia e educação, significa romper nossos próprios preconceitos ou uma eventual má impressão inicial causada pelo cliente.

Lembre-se de iniciar todo o contato pessoal com seu cliente interno e externo, usando palavras simpáticas quando perguntar ou solicitar algo, como: obrigado, por favor, por gentileza, etc. Um sorriso sempre nos lábios também é muito importante.

### **■ Honestidade:**

Você e a empresa a que pertence têm obrigações mútuas e, honestidade é estar congruente com seus valores manifestando-se em sua linguagem e comportamento. Lembre-se que devemos prometer somente aquilo que podemos cumprir além do que devemos até ultrapassar as expectativas do que é esperado e ir além do óbvio, fazendo mais do que prometemos. Ao perceber que está sendo tratado com honestidade, seu cliente torna-se um excelente aliado e um ferrenho divulgador de sua empresa.

### **■ Profissionalismo:**

Ser profissionalismo e comprometer-se é mais do que se envolver em uma tarefa ou ação. Comprometer-se é entregar-se de corpo e alma. Significa gerar uma energia que permita que o sonho vire meta e este se transforme em realidade. O comprometimento gera responsabilidade, poder e confiança. Trabalhe com pontualidade, administrando bem o seu tempo, com organização e planejamento, e não se esqueça dos cuidados pessoais que auxiliam muito na comunicação.

### **■ Interesse:**

Antes de ver satisfeito suas necessidades, os clientes querem sentir por parte de quem os atende um real interesse em querer ajudá-los. Atualmente, o cliente não quer apenas um bom atendimento e sim, o MELHOR atendimento e para isso temos que desenvolver a capacidade de demonstrar o envolvimento pelo outro e realmente fazer o melhor como se fosse para si próprio. Demonstre que no momento do atendimento ele é a pessoa mais importante para a empresa, pare por instantes suas atividades, olhe para seu cliente e lhe dê atenção. A relação com o mesmo não acaba com a simples prestação de serviço, é preciso ter alga a mais, que o diferencie dos outros, usando de criatividade e empatia.

### **■ Para atender bem:**

- Fale menos e ouça mais;
- Discuta menos e aja mais;
- Não joguem no cliente os seus próprios problemas;
- Não critique;
- Conheça os seus próprios defeitos.



# **PROCEDIMENTOS DO POSTO DE SEGURANÇA DA PORTARIA DO CTC**

Versão 1-29/10/13

## **Lembre-se:**

“Só podemos exigir do outro, atitudes que temos, portanto só existe encontro onde cada um age com responsabilidade”.

Você possui todas essas qualidades?

## **Trabalho do Vigilante**

O vigilante é uma pessoa investida de autoridade para fiscalizar e proteger o patrimônio da empresa ou da família para a qual ele presta serviços. Na empresa, é sempre um agente que representa a administração e a sua autoridade se resume as ações preventivas e a um mínimo de ações repressivas. Justamente por estar investido de autoridade é que o vigilante, ao se relacionar com as pessoas, no desempenho de suas funções, deve obedecer a certas normas.

### **Nas situações de relacionamento durante o trabalho, o bom vigilante:**

- ⊕ É calmo, mas enérgico. Nunca é irônico. Não entra em discussão com quem quer que seja;
- ⊕ Possui idoneidade moral. Jamais pode ser comprado. Sua palavra vale um contrato;
- ⊕ Não deixa que problemas pessoais influenciem no seu trabalho;
- ⊕ Usa vocabulário decente e correto (sem gírias);
- ⊕ Sabe que as relações de trabalho são impessoais;
- ⊕ Não hostiliza seus colegas nem o público. Não é cruel quando precisa fazer críticas, nem bajulador quando precisa elogiar;
- ⊕ Sabe apreciar uma boa brincadeira e receber críticas com responsabilidade e bom humor;
- ⊕ Assume seus erros e jamais invoca a autoridade superior para justificá-los;
- ⊕ Trata a todos com cordialidade;
- ⊕ Sabe demonstrar interesse nas questões pessoais dos colegas quando pode ser útil, mas sem exagero, que pode ser prejudicial;
- ⊕ Coloca a pessoa com quem fala a vontade. Encara-a de frente. É sincero.

### **Além disso, o bom vigilante:**

- ⊕ Tem iniciativa;
- ⊕ Mantém-se atualizado sobre sua função. Tem interesse em adquirir cultura e conhecimento;
- ⊕ Mantém-se em perfeitas condições de saúde física e mental, pois no seu trabalho, um só momento de distração pode levar os prejuízos incalculáveis;
- ⊕ Consegue concentrar-se em situações difíceis, tanto de luz e calor excessivos, quanto de barulho.

## **INTRODUÇÃO**



# PROCEDIMENTOS DO POSTO DE SEGURANÇA DA PORTARIA DO CTC

Versão 1-29/10/13

Na busca da satisfação dos clientes e com intuito de criar um padrão de segurança personalizado, estamos estabelecendo junto com os Responsáveis, as Normas e Procedimentos do Posto de Serviço.

Nestas normas estará previstos todos os deveres e atribuições do vigilante, bem como algumas orientações aos responsáveis, visando sempre à segurança e satisfação de nossos clientes e colaboradores.

## Capítulo I

### DAS NORMAS E PROCEDIMENTOS DO POSTO DE SERVIÇO

Neste capítulo, estabeleceremos a *MISSÃO E OS PROCEDIMENTOS* do posto de serviço, o conhecimento deste é fundamental para que você, vigilante, desempenhe bem suas funções.

Para facilitar a compreensão do profissional de segurança em relação às normas, vamos dividir em três partes a seguir:

#### 1 – ENTRADA NO POSTO:

- 1.1. Antes de entrar no posto de serviço o vigilante deverá ter o cuidado de verificar se não está sendo seguido. Ao se aproximar do posto, deverá: parar, olhar para os lados, caso estiver tudo bem, adentrar.
- 1.2. Se suspeitar que esteja sendo seguido, siga em frente e observe se o indivíduo que aparentemente está lhe seguindo continua, caso confirme a suspeita, entre em contato com o departamento de Polícia mais próximo.

#### o ANTES DE ASSUMIR O SERVIÇO

- 1.3. O profissional de segurança deverá chegar alguns minutos antes de seu horário para cuidar de seu asseio pessoal, tendo o cuidado de observar:

- a) Cabelos curtos e penteados;
- b) Barbeado;
- c) Bigode aparado;
- d) Unhas limpas e cortadas;
- e) Uniforme limpo e passado;
- f) Gravata bem posta e unida no pescoço;
- g) Sapatos limpos e engraxados;
- h) Caneta e rascunho para anotações;
- i) Ajustar o equipamento junto ao corpo;
- j) Quepe;
- k) Não é permitido ao vigilante ter cavanhaque, barba desenhada, brincos,
- l) Pearce, tatuagens em local do corpo que fique exposto, etc.



## **PROCEDIMENTOS DO POSTO DE SEGURANÇA DA PORTARIA DO CTC**

Versão 1-29/10/13

A partir do momento que tomamos banho pela manhã, cuidamos do friso do cabelo, da roupa, da sua combinação com os sapatos, não estamos fazendo nada mais do que cuidar do nosso marketing pessoal, isto é, estamos querendo que outros tenham uma boa impressão da nossa pessoa. Isto é correto, saudável e apreciável.

- 1.4. Fazer a leitura do livro de ocorrências, e efetuar uma breve interrogação de como o serviço transcorreu, se houve algum fato que requer uma maior atenção, ou se for passada alguma determinação fora do previsto (deverá estar formalizada) de preferência, ou anotada no próprio livro de ocorrência;
- 1.5. Constatando alguma coisa anormalidade, preencher o relatório apropriado e comunicar o seu supervisor/fiscal líder;
- 1.6. Ao apresentar-se para o trabalho, tomar conhecimento das normas e procedimentos relativos ao trabalho.

### **2 – DENTRO DO POSTO (O VIGILANTE DEVERÁ):**

- 2.1. Conferir os materiais que fazem parte do posto.
- 2.2. Controlar a entrada e saída de funcionários e visitantes no período em que a Unidade estiver fechado, (finais de semana e feriados) após somente com autorização por escrito e assinado pelo responsável.
- 2.3. Inibir qualquer ato ou fato que atente contra a segurança;
- 2.4. Solicitar auxílio policial ou DESEG quando houver necessidade;
- 2.5. Estar sempre informado dos aspectos peculiares do seu serviço;
- 2.6. Manter sua comunicação com os Funcionários ou Responsável pela Unidade, via telefone e ou rádio de comunicação (HT).
- 2.7. Não se ausentar da Unidade para realizar outras atividades sem autorização;
- 2.8. O uso do telefone é restrito a ligações de emergências ou a serviço da unidade.
- 2.9. Entrar em contato com a empresa somente através do Telefone, com exceção nos casos de EMERGÊNCIA, sendo a ligação devidamente registrada;
- 2.11. Manter seu local de trabalho limpo e organizado;



## **PROCEDIMENTOS DO POSTO DE SEGURANÇA DA PORTARIA DO CTC**

Versão 1-29/10/13

**2.12. É expressamente proibido ao vigilante, fazer qualquer tipo de trabalho que não seja da área da segurança e que não tenha sido autorizada pelo seu superior, fiscal ou supervisor (Ex: portaria, zeladoria, jardinagem e etc...). Caso isso ocorra comunique imediatamente o seu Supervisor/Fiscal.**

2.13. Realizar vistorias de portas, janelas e salas da Unidade que se encontram abertas e depois de fazer o fechamento deverá o vigilante registrar em Livro de Ocorrências.

2.14. Ao perceber movimentação suspeita próxima à Unidade, o vigilante deverá acionar ao DESEG;

2.15. Nunca se afastar ou abandonar o seu local de serviço ou trocar a escala, sem que seja autorizado pelo seu fiscal ou supervisor operacional/vigilância;

2.16. Em caso de furto ou roubo de bens patrimoniais o vgt deverá isolar a área e em seguida comunicar a fiscalização e os responsáveis pelo patrimônio.

2.17. Ter sempre em mãos, a relação dos telefones úteis e de emergência;

2.18. Não é permitido conduzir amigos, parentes, esposa (o), namorada (o), para o local de trabalho;

2.19. Preencher com precisão e clareza o Livro de Registro de Ocorrências e não permitir que pessoas não autorizadas tenham acesso ao mesmo.

2.20. Visando orientar o responsável pelo preenchimento de uma ocorrência, certificar-se de que o fato exposto esteja completo, devem conter no seu texto respostas as perguntas:

- a) O quê? Qual o fato acontecido.
- b) Onde? Local que ocorreu o fato, onde se encontrava a vítima no momento da ocorrência.
- c) Quando? Hora e dia da ocorrência.

⊕ Se houver dados suficientes, poderão ser respondidas ainda, as seguintes perguntas:

- a) Quem? Nome ou qualquer referência que aponte as pessoas envolvidas.
- b) Como? De que forma transcorreu, se desenvolveu a ocorrência.
- c) Por quê? Motivo qual se originou a ocorrência.

2.22. Realizar vistorias de alarmes em seu setor quando acionado pelo monitoramento e repassar com exatidão toda a área que foi verificada ou o nome completo da pessoa que ocasionou o disparo do alarme.



## **PROCEDIMENTOS DO POSTO DE SEGURANÇA DA PORTARIA DO CTC**

Versão 1-29/10/13

- 2.23. Dar suporte, ou seja, controlar as chaves que entram e saem do Claviculário, nos finais de semana e feriados, registrando em livro.
- 2.24. Realizar vistorias periódicas nas áreas externas e internas de toda a abrangência de seu posto de serviço.
- 2.26. Prestar apoio e informações á transeuntes e alunos, que ali trafegam.
- 2.27. Orientar ações de alunos, bem como no que diz respeito á estacionar em locais proibidos no Campus.

### **3 – SAÍDA DO POSTO (APÓS O TÉRMINO DE SEU TURNO DE TRABALHO O VIGILANTE DEVERÁ):**

- 3.1. Fazer uma vistoria no prédio, principalmente banheiros, salas onde possivelmente poderia ficar elementos escondidos com intenção de pernoitar no local, verificar também janelas e portas, luzes e equipamentos elétricos, tendo o cuidado para que não fique nada ligado que possa comprometer a segurança da Unidade.
- 3.2. Conferir o material carga, com o vigilante que está assumindo o serviço, bem como passar as condições do local de trabalho, no qual ficará de responsabilidade da vigilância noturna.;
- 3.3. Passar ao vigilante que entra todas as alterações, ordens e documentações recebidas durante seu turno.

## **Capítulo II**

### **DOS DEVERES DO VIGILANTE**

4. Todos os profissionais de segurança, particularmente o vigilante, têm definidos por Leis e Estatutos suas garantias e obrigações. Abaixo relacionamos os principais deveres do vigilante;
  - 4.1. Exercer suas funções com eficiência e propriedade; Acatar as ordens de seus superiores;
  - 4.2. Tratar com educação e respeito a todas as pessoas e os seus colegas de trabalho;
  - 4.3. Respeitar as normas disciplinares do Posto de Serviço;



## PROCEDIMENTOS DO POSTO DE SEGURANÇA DA PORTARIA DO CTC

Versão 1-29/10/13

- 4.4. Amar a verdade e a responsabilidade como fundamento básico da dignidade pessoal;
- 4.5. Empregar-se com dedicação, rapidez e correção em benefício do serviço de vigilância;
- 4.6. Praticar a camaradagem e permanentemente o espírito de harmonia;
- 4.7. Não fornecer informações sobre o Posto de Serviço ou funcionários (telefones, horários, etc.);
- 4.8. É obrigatório o uso do uniforme completo, limpo e bem passado;
- 4.9. Manter sigilo profissional, ou seja, não comentar sobre assuntos referentes ao seu local de trabalho, a não ser com pessoas autorizadas da empresa;
- 4.10. Cumprir fielmente as Normas e Procedimentos do Posto de Serviço estabelecidos;
- 4.11. As ordens *emergências* escritas ou verbais;
- 4.12. Portar material para anotações (caneta e bloco de anotações);
- 4.13. Não faltar ao serviço sem justo motivo;
- 4.14. Ser pontual e assíduo, ou seja, disciplinado com suas obrigações;
- 4.15. Manter o devido cuidado com o material que lhe for fornecido ou que estiver sobre sua responsabilidade;
- 4.16. Manter sempre informado o seu fiscal, supervisor operacional/vigilância sobre problemas de seu local de serviço;
- 4.17. Toda vez em que o(a) vigilante precisar se ausentar do posto por alguma necessidade, devesse comunicar ao fiscal para que o mesmo faça a cobertura do posto com vgt da reserva técnica.
- 4.18. Zelar pelo seu cartão ponto, preenchendo-o corretamente, sem rasuras e uso de corretivo, nos casos de horas extras, preencherem as horas extras no cartão ponto, depois de preenchido corretamente entregar ao fiscal;
- 4.19. É **proibido** freqüentar a sede da empresa, bem como se apresentar para o serviço em estado de embriagues;



## **PROCEDIMENTOS DO POSTO DE SEGURANÇA DA PORTARIA DO CTC**

Versão 1-29/10/13

- 4.20. Evitar comentários sobre assuntos que não sejam relacionados com as suas atividade de segurança.

### Capítulo III

### DAS ORIENTAÇÕES DE SEGURANÇA

Toda segurança é perfeita até o dia em que falha! Este deve ser o lema, não apenas do vigilante, ou responsáveis, mas de sim de todos.

A Segurança deve ser dividida em dois tópicos, para melhor abordagem do problema: patrimonial e prevenção de acidentes e incêndios.

#### 5 – Segurança Patrimonial: (Os Empregados):

- 5.1. Solicitar informações pessoais (certidões negativas dos Distribuidores Cíveis – Fórum – e Fórum – e da Polícia) de quem irá trabalhar nos apartamentos e no prédio;

#### 6 – Prevenção de Acidentes e Incêndios:

A legislação exige que um edifício possua equipamentos de proteção contra incêndio, tais como: iluminação de emergência para facilitar a sinalização de escape, hidrantes, extintores por metro quadrado, pára-raios, corrimão, caixa d'água de acordo com área e população do prédio, rede elétrica em perfeito estado, etc.

O Responsável da Unidade não só pode como deve chamar o Corpo de Bombeiros para verificação e orientação da segurança do prédio, uma vez que ele é o responsável pela manutenção dos equipamentos, para que estejam sempre operantes e ativados.

Salientamos a importância dos procedimentos abaixo:

- 6.1. Os equipamentos devem estar em perfeitas condições e dentro da validade;
- 6.2. Revisar periodicamente extintores e mangueiras, e anualmente o sistema de pára-raios;
- 6.3. Revisões constantes na instalação da rede elétrica, botijões de gás, rede de gás canalizado;



## **PROCEDIMENTOS DO POSTO DE SEGURANÇA DA PORTARIA DO CTC**

Versão 1-29/10/13

- 6.4. Revisões e cuidados com os elevadores;
- 6.5. Proibir depósito de volumes em frente a hidrantes;

### Capítulo IV

#### DAS RECOMENDAÇÕES AOS VIGILANTES

O segurança tem que ser discreto observador e acima de tudo, saber manter sigilo dos assuntos que ouve em seu local de trabalho, principalmente em casa com a esposa e com os filhos.

- 9. Recomendações;
  - 9.1. Na dúvida, sempre prevalece à segurança, se você vigilante, tiver qualquer dúvida, pergunte aos seus Supervisor/Coordenador;
  - 9.2. Você foi contratado para fazer segurança, portanto é expressamente proibido fazer ou desempenhar outra atividade que não seja a de segurança;
  - 9.3. O desvio de função poderá trazer sérios transtornos para você e para aqueles que estão confiando no seu próprio trabalho;
  - 9.4. O vigilante tem que ser discreto observador e acima de tudo, saber manter sigilo dos assuntos que ouve em seu local de trabalho, principalmente em casa com a esposa e com os filhos;
  - 9.5. Lembre-se, você vigilante é o primeiro alvo dos meliantes, portanto todo o cuidado é pouco;
  - 9.6. Todo descuido na vigilância pode ser fatal, portanto não devemos dar “chance ao” azar “ficar atento e bem localizado dentro do posto de serviço, poderá evitar o fator surpres.

#### DECLARAÇÃO DO COLABORADOR (A)

Declaro que tenho conhecimento e entendimento de todas as exigências e determinações constantes desta “NPPS – Norma de Procedimento do Posto de Serviço”, bem como das penalidades a que estarei sujeito pela não observância das mesmas. Declaro ainda, que tenho em meu poder no posto de serviço uma via desta “NPPS – Norma de Procedimento do Posto de Serviço”, que me comprometo a cumprir e fazer cumprir.



# **PROCEDIMENTOS DO POSTO DE SEGURANÇA DA PORTARIA DO CTC**

Versão 1-29/10/13

Nome: .....

CPF n.º: .....

Assinatura:.....

Data:...../...../.....

Cumpra-se e faça-se cumprir o disposto neste manual de procedimentos.

\_\_\_\_\_  
Khronos Segurança Privada Ltda  
CNPJ: 04.629.488/0001-71

\_\_\_\_\_  
Posto Almeida Papelão  
CNPJ: