

The title is enclosed in a large, thick black L-shaped frame. A vertical yellow bar is on the left side of the frame. The background features a geometric pattern of thin, light gray lines forming a series of triangles that converge towards the bottom center.

resposta a
EMERGÊNCIA
EM CONDOMÍNIOS

Um guia com orientações e protocolos
para lidar com incidentes críticos em
empreendimentos residenciais e comerciais

INDICADO PARA PROFISSIONAIS DE SEGURANÇA,
ADMINISTRADORES, *FACILITIES* E DE PORTARIA



INTRODUÇÃO

Para além do conforto, tecnologias, serviços e outras comodidades que os complexos condominiais têm oferecido, o que as pessoas realmente estão buscando dentro dos muros, é **SEGURANÇA**. Porém, apesar dessa ser a prerrogativa esperada, risco zero não existe, e eventos críticos (com seus consequentes impactos negativos) estão passíveis de acontecer.

É claro que é impossível prever todos os cenários críticos, em espaços de convivência tão extensos e complexos como esses. Por isso, elencamos aqui algumas das situações que podem acometer esses locais, tanto de fontes internas quanto externas.

Com este manual, a **COSAFE** (o maior hub brasileiro especializado em gestão de crises), em parceria com a **Consultoria DondeoIT**, pretende apresentar aos profissionais de segurança, administradores, *facilities* e de portaria, algumas formas de se prevenir e se preparar para lidar com situações emergenciais que ameacem o bem-estar e a integridade das pessoas que ali (con)vivem.

Segurança é assunto sério, e de todos! Use este material como ponto de partida para reflexão, discussão e, claro, ação!

Bom proveito.

MENSAGEM DA CEO

Se você está lendo essas linhas, é porque se preocupa com **Segurança**.

Em nosso país, esse ainda é um tema que, apesar de praticamente todos dizerem considerar importante, não é colocado como prioridade, até que um evento aconteça.

Temos a grande ilusão de que “conosco não vai acontecer”, e só nos preparamos para situações adversas DEPOIS de já a termos vivido. Chega a ser ilógico: é a dor de um cenário crítico materializado que nos mobiliza para evitarmos que aconteça de novo. Mas aí, os danos desse primeiro evento podem ser imensuráveis.

Investir na **prevenção e preparação** para situações críticas já provou, inúmeras vezes, ser mais em conta do que lidar com os prejuízos depois de uma situação crítica. Para além dos danos materiais, há que se considerar ainda a reputação das administradoras do condomínio, mas principalmente, o impacto na vida das pessoas, que não há como medir.

Nas próximas páginas, te convidamos a conhecer alguns dos principais desafios vividos em condomínios, quando falamos de **emergências**, e como lidar com eles utilizando tanto recursos pessoais como tecnológicos para tal.

Este material é, acima de tudo, um estímulo à preparação para emergências e crises, com ações que muitas vezes são simples mas de grande valia na proteção das pessoas e do patrimônio.

Desejo uma ótima leitura!

Ana Flavia Bello

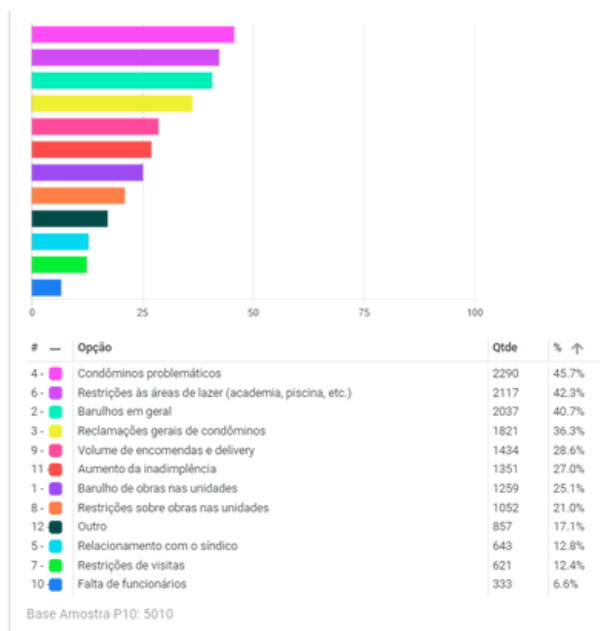
CEO da Cosafe LATAM e
especialista em gestão de crises





PRINCIPAIS DESAFIOS EM CONDOMÍNIOS

Em uma pesquisa realizada pela Consultoria Dondeo IT (jul/2021), com 3.200 síndicos de todo o Brasil (censo SíndicoNet 2021), os maiores desafios apontados, dentro de uma comunidade condominial, foram:



O que esse resultado evidencia é que o item **SEGURANÇA** não está no radar desse público, ainda que seja justamente esse o fator que mais leva as pessoas a morarem e/ou trabalharem em condomínios!

Os riscos são iminentes, mas a mitigação ou a preparação para lidar com eles (quando se materializam), não é uma necessidade vista e priorizada.

As emergências advindas de violência externa, em especial, é uma das mazelas sociais com as quais as grandes cidades têm tido que conviver. Segundo o Anuário Brasileiro de Segurança Pública, lançado pela Secretaria de Segurança Pública (SSP), o número de roubos a residências no país cresceu 5,45% em 2021, se comparado a 2020.

Apenas no estado de São Paulo, a elevação no intervalo entre esses dois ciclos anuais foi de 4,79%. Com relação aos condomínios, somente no primeiro semestre de 2022 os furtos e roubos aumentaram 11,09% no estado paulistano, em relação ao mesmo período de 2021.

Colocar a Segurança de fato como prioridade é o primeiro ponto. Depois, prevenir-se e preparar-se, para que, diante de uma situação adversa (interna ou externa), a resposta seja rápida e eficaz e a normalidade seja recuperada o quanto antes. Para apoiar nisso, a COSAFE e a DondeoIT indicam abaixo alguns protocolos a serem seguidos em condomínios residenciais e comerciais, em momentos críticos e emergenciais:



**CENÁRIOS DE
ORIGEM
INTERNA**

Emergências médicas:

- Um morador, o porteiro ou outro colaborador responsável pelo condomínio deve identificar a localização exata da pessoa que necessita de assistência médica, para informar aos serviços de emergência;
- Acionar os serviços de emergência (SAMU – disque 192, Corpo de Bombeiros – disque 193), informando a situação e o local exato onde a pessoa se encontra;
- Se houver alguém no local com conhecimentos básicos de primeiros socorros, essa pessoa pode prestá-los, enquanto aguarda a chegada dos serviços de emergência. Caso não haja quem tenha esses conhecimentos, a pessoa atendida não deve ser tocada;
- Caso a área onde a pessoa se encontre ainda represente risco à integridade física de demais moradores ou funcionários, é importante isolar a área para evitar que outras pessoas se aproximem e se machuquem. Para isso, podem ser utilizadas fitas, galhos e outros objetos;
- Se a pessoa atendida não puder se comunicar, é importante tentar localizar seus familiares ou pessoas de contato próximo para informá-los da situação e da eventual necessidade de acompanhamento médico;

- É importante que alguém acompanhe a pessoa até a chegada dos serviços de emergência e até mesmo durante o trajeto, orientando-a e oferecendo conforto;
- A administração do condomínio deve registrar a ocorrência, com informações precisas sobre o incidente, os procedimentos adotados e os contatos de todos os envolvidos. A documentação pode ser importante para fins legais e para aprimorar as medidas de segurança do condomínio.

Incêndios:

Segundo a ABRACOPEL (Associação Brasileira de Conscientização dos Perigos da Eletricidade), as maiores causas de incêndios em condomínios são: sobrecarga no sistema elétrico (com dispositivos em “T”s ou “benjamins”), panela "esquecida" no fogão ou forno ligado e brincadeiras de criança com material indevido, como isqueiros e papéis.

Apesar de não ser obrigatório, o Curso de Brigada de Incêndio é recomendado para síndicos, zeladores e profissionais que atuam em condomínios. Além disso, a manutenção de áreas com potencial de risco, como centrais de gás e casas de máquinas, deve estar em dia.

Em casos de incêndios ou de alguma outra emergência, os síndicos/porteiros/zeladores/brigadistas devem adotar as seguintes medidas:

- Ao constatar um princípio de incêndio, manter a calma;
- Dependendo da ocorrência, utilizar extintores ou a mangueira de emergência. Para isso, procure conhecer os equipamentos obrigatórios de combate a incêndio, presentes nos andares e nas dependências do condomínio, para utilizá-los com eficiência nesses casos;
- Para situações maiores, acionar o **Corpo de Bombeiros (disque 193)**, informando:
 - Nome e endereço de onde está acontecendo o incêndio;
 - Número do telefone de onde está falando;
 - Relato do que está acontecendo.
- Caso haja um sistema central, providenciar o fechamento da distribuição de gás e energia no(s) prédio(s);
- Se uma evacuação (retirada ordenada de pessoas de um determinado local de risco) for necessária, direcionar os envolvidos para as escadas, orientando a levar apenas o que tiver à mão;
- Fechar (mas não trancar!) todas as portas pelas quais o grupo passar, para retardar a propagação do fogo;
- Em caso de invasão de fumaça, orientar a respirar pelo nariz e a rastejar para a saída, pois o ar é sempre melhor junto ao chão. Se possível, molhar lenços ou panos e utilizá-los como máscara improvisada;
- Impedir que as pessoas que saíram do prédio retornem para tentar ajudar outras pessoas ou buscar itens pessoais;
- Aguardar que as autoridades competentes concluam o combate ao fogo e deem as instruções necessárias para o retorno às unidades.

Violência doméstica:

Este, em especial, é um assunto muito delicado, nos condomínios residenciais. Segundo o site **Protocolo Maria**, existem 450 mil condomínios no Brasil, onde moram milhões de mulheres, crianças, adolescentes e idosos, que são os públicos mais vulneráveis.

Especificamente com relação às mulheres, os dados são assustadores. Infelizmente, o que chamamos de “lar” está longe de ser um local seguro para elas:

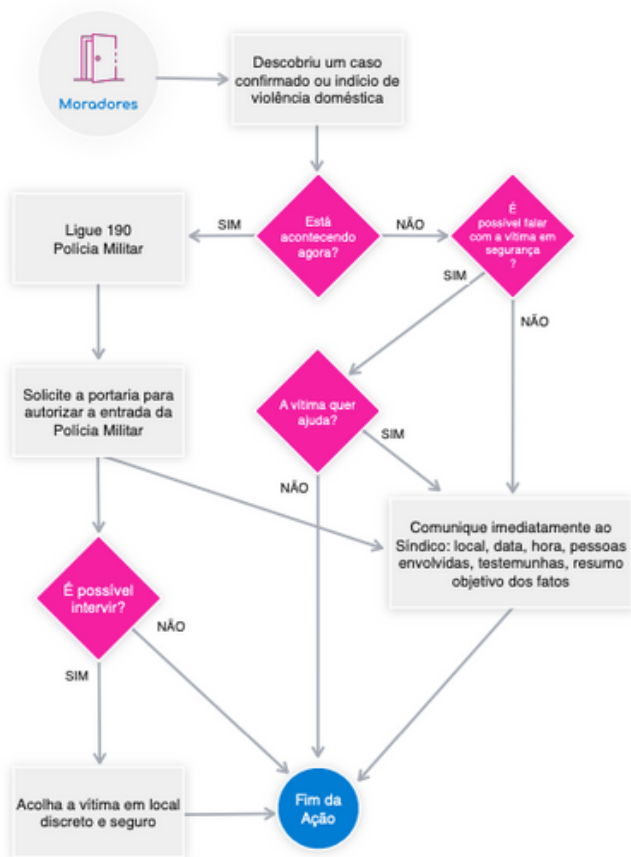
- O Brasil é o 5º país que mais mata mulheres no mundo;
- 1/3 dos homicídios de mulheres ocorrem dentro das suas residências;
- Em 2021, em média, 1 mulher foi vítima de feminicídio a cada 7 horas;
- 66% das pessoas já presenciou violência e assédio contra mulheres no seu bairro ou no seu condomínio.

Diante deste triste contexto, o poder público criou diversas leis (estaduais e nacionais) para proteção desses públicos. A conhecida **Lei Maria da Penha** (Lei Federal 11.340), cujo objetivo é estipular a punição adequada e coibir atos de violência doméstica contra a mulher, funciona muito bem em nosso país e tem recursos eficientes para tratar os perpetradores e as vítimas.

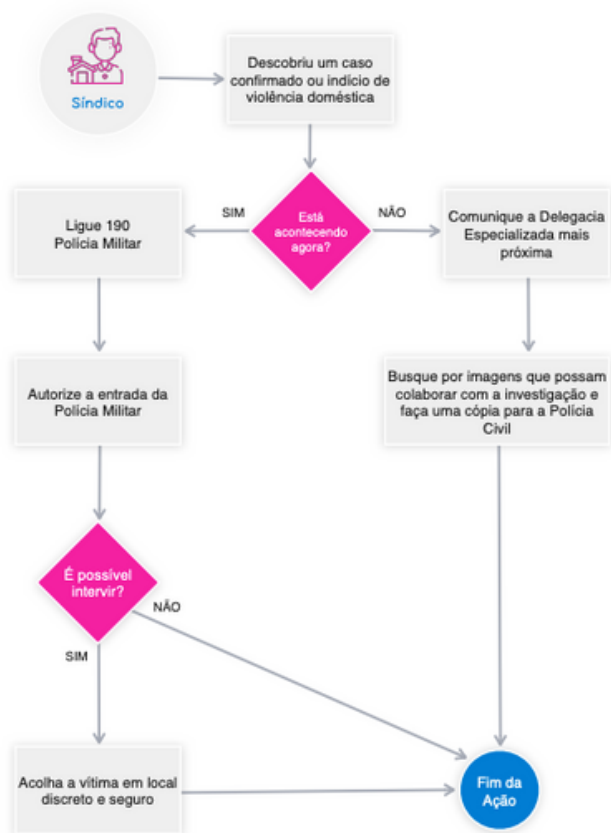
Porém, é preciso que as denúncias aconteçam, e para isso, alguns Estados criaram leis que *“obrigam os condomínios residenciais e comerciais a comunicar os órgãos de segurança pública quando houver em seu interior a ocorrência ou indícios de episódios de violência doméstica e familiar contra mulheres, crianças, adolescentes ou idosos”*.

Para corroborar com o processo e fazê-lo acontecer com objetividade e segurança, a Protocolo Maria construiu protocolos aplicáveis em condomínios, para os casos confirmados ou com indícios de violência doméstica familiar. Os fluxos de ação estão divididos de acordo com o público envolvido:

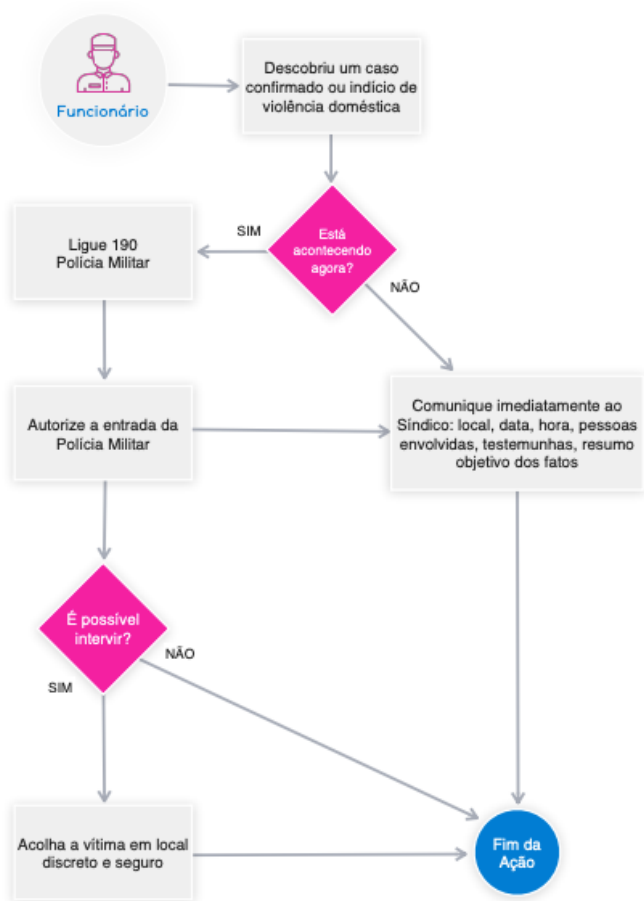
Moradores:



Síndico:



Funcionários:



De toda forma, nesses casos é importante:

- Estimular a instauração de um ambiente seguro para todos os moradores e informar os recursos de apoio (privados e públicos) disponíveis para as vítimas de violência doméstica;
- Assegurar a confidencialidade e encorajar os moradores a relatar qualquer incidente dessa natureza, às autoridades competentes;

- Preparar-se para fornecer orientações sobre como proceder em situações de emergência e oferecer suporte emocional aos moradores afetados;
- Cooperar com as autoridades policiais e seguir os procedimentos legais apropriados, de forma a garantir a segurança de todos os envolvidos;
- Acionar a **Central de Atendimento à Mulher em Situação de Violência (disque 180)** ou o **Serviço de Proteção de Crianças e Adolescentes com foco em Violência Sexual (disque 100)**.
- Se for possível e houver algum dispositivo móvel disponível, registrar os comportamentos do agressor, para juntar às provas do processo.



**CENÁRIOS DE
ORIGEM
EXTERNA:**

Invasão do condomínio, com realização de furto:

- Verificar a segurança da área, se os envolvidos estão bem e se não há mais invasores;
- Isolar a área e preservar as evidências, não tocando em nada e mantendo todos afastados do local;
- Acionar a **Polícia (disque 190)**;
- Entrar em contato com a empresa de segurança patrimonial contratada do condomínio e formalizar os detalhes do incidente;
- Informar os demais moradores sobre a situação, o plano de ação que está sendo realizado e qualquer ação preventiva necessária.

Invasão do condomínio, com realização de roubo:

- Acionar a Polícia imediatamente (disque 190);
- Acionar alarmes, se houver e for possível;
- Evitar confronto direto e priorizar a proteção de si e de todos os envolvidos;
- Atentar-se aos detalhes da situação, para reporte posterior às autoridades (como por exemplo: quantidade de invasores, características físicas, porte de armas, etc.);
- Entrar em contato com a empresa de segurança patrimonial contratada do condomínio e formalizar os detalhes do incidente;
- Posteriormente, informar os demais moradores sobre a situação, o plano de ação que está sendo realizado e qualquer ação preventiva necessária.

Emergências Climáticas:

Em caso de desastres causados por condições naturais, como inundações, tempestades, vendavais, etc., é importante avaliar:

- **Se for necessário evacuar o local:**
 - Informar imediatamente todos os condôminos sobre a necessidade de evacuação, utilizando os sistemas de comunicação disponíveis (alarmes, alto-falantes, meios de comunicação diversos, plataformas de comunicação exclusivas para situações críticas, como a da COSAFE, etc.);
 - Direcionar para as rotas de fuga (seguras e sinalizadas), para a evacuação;
 - Acionar e organizar as equipes de brigadistas ou de resposta a emergências, para garantir a segurança e a ordem durante a evacuação;
 - Priorizar a saída de pessoas com mobilidade reduzida, idosos e crianças, bem como aqueles que necessitam de cuidados especiais;
 - Solicitar ajuda de equipes de resgate e salvamento para auxiliar na evacuação, se necessário;
 - Verificar se todos os condôminos estão presentes e seguros após a evacuação e prestar atendimento médico de emergência, se necessário;
 - Providenciar abrigo temporário e assistência às pessoas que foram desalojadas.

- **Se houver alguma emergência médica:**
 - Acionar os serviços de emergência (**SAMU – disque 192, Corpo de Bombeiros – disque 193**), informando a situação e o local exato onde a pessoa se encontra;
 - Se houver alguém no local com conhecimentos básicos de primeiros socorros, essa pessoa pode prestá-los, enquanto aguarda a chegada dos serviços de emergência. Caso não haja quem tenha esses conhecimentos, a pessoa atendida não deve ser tocada;
 - Caso a área onde a pessoa se encontre ainda represente risco à integridade física de demais moradores ou funcionários, é importante isolar a área para evitar que outras pessoas se aproximem e se machuquem. Para isso, podem ser utilizadas fitas, galhos e outros objetos;
 - Se a pessoa atendida não puder se comunicar, é importante tentar localizar seus familiares ou pessoas de contato próximo para informá-los da situação e da eventual necessidade de acompanhamento médico;
 - É importante que alguém acompanhe a pessoa até a chegada dos serviços de emergência e até mesmo durante o trajeto, orientando-a e oferecendo conforto.

- **Se for necessário fazer algum salvamento:**
 - Entrar em contato imediatamente com os serviços de emergência ou equipes de resgate (**Polícia – disque 190, SAMU – disque 192, Corpo de Bombeiros – disque 193**);
 - Desobstruir as rotas de saída e de entrada de veículos, para facilitar o acesso dos serviços de emergência e resgate;
 - Isolar a área afetada, para impedir que outras pessoas se aproximem e se machuquem;
 - Providenciar abrigo temporário e assistência às pessoas que foram desalojadas;
 - Coordenar com as autoridades locais a remoção de destroços e escombros.
- Restaurar as instalações elétricas e hidráulicas do condomínio, após a conclusão das operações de resgate e salvamento;
- Informar os demais moradores sobre a situação, o plano de ação que está sendo realizado e qualquer ação preventiva necessária;
- Realizar a limpeza e reparações, depois da emergência controlada.



**BOAS PRÁTICAS
DE GESTÃO DE
CRISES**

Seria impossível prever aqui todos os cenários adversos que podem acometer um complexo condominial.

Primeiro porque as possibilidades são inúmeras e também porque, à medida que a realidade que nos rodeia vai se modificando, os riscos também vão se alterando. E especialmente no caso de perigos advindos de fora dos muros do condomínio, é importante considerar que há várias pessoas mal intencionadas bastante empenhadas na paramentação e no estudo de formas de invasão e delitos nesses territórios.

Portanto, cuidar do processo de segurança de um condomínio, vai muito além de instalar câmeras de filmagem. É preciso um trabalho **intenso, contínuo e estratégico de Gestão de Riscos e Crises**, que contempla, principalmente:


- Avaliação e mitigação de riscos;
- Elaboração de planos de resposta, protocolos e *checklists*;
- Formação de um Comitê de Crises, com um time diverso e qualificado;
- Realização de treinamentos periódicos (de evacuação e outros);
- Instituição de *hardwares* e *softwares* tecnológicos especializados;
- Comunicação rápida e efetiva por canais seguros e dedicados.

Comunicação

Durante um evento crítico, considere realizar a comunicação em paralelo às ações de contenção. Afinal, ela é necessária para manter todos informados do andamento da situação e evitar ansiedade, rumores e notícias falsas.

Para isso, treine a equipe que preparará os comunicados direcionados à comunidade interna e à imprensa/redes sociais (se necessário).

Tanto entre a equipe gestora, como para colaboradores e também para os condôminos, é recomendado o uso de um canal de comunicação dedicado, como o da plataforma da COSAFE, para evitar que as mensagens importantes se percam no meio de outras do cotidiano.



Indicamos também que haja uma lista pronta, atualizada e de fácil acesso a todos os envolvidos, com os dados dos contatos internos e externos necessários em um momento crítico: a administradora, fornecedores, órgãos públicos competentes, etc.

Tudo isso ajuda a agilizar o processo e a atuar de forma efetiva. Afinal, diante de uma situação crítica, cada segundo conta!

Tecnologia

A tecnologia está à nossa disposição, inclusive para nos ajudar na otimização dos processos de segurança e gestão de crises.


Já há tecnologias especializadas no tema, que colocam na palma das nossas mãos informações e recursos importantes em momentos críticos.

Avalie como inserir a facilidade e agilidade da inovação tecnológica, para tornar a resposta do condomínio (residencial e comercial) mais ágil e assertiva.

Lições Aprendidas

Aprender com as crises vividas por outras localidades também é um ótimo exercício. Essas referências podem poupar a sua comunidade de alguns cenários críticos ou, ao menos, proporcionar mais ferramentas para eventuais crises de natureza similar.

Quanto mais investir-se na prevenção, preparação, melhorias e treinamentos periódicos das pessoas envolvidas, maior a probabilidade do condomínio estar pronto para agir de forma rápida e eficaz às crises e emergências e, conseqüentemente, salvar vidas.



**NÓS
PODEMOS
AJUDAR**

Esperamos que este material já seja bastante útil, para iniciar as conversas de prevenção e preparação para emergências e incidentes críticos. Mas além desse guia, também desejamos ajudar a levar ainda mais segurança e tranquilidade ao seu condomínio.

A COSAFE é um hub especializado em gestão de crises, que atua nos tripés de **Processos, Pessoas e Plataforma**. A nossa tecnologia, exclusivamente pensada para momentos críticos, dispõe de funcionalidades como **alarme, acionamentos imediatos e em massa (com redundância), canal de comunicação exclusivo, geolocalização, protocolos e checklists parametrizáveis, war room, documentação de todos os passos** e muitos outros recursos essenciais para gerir uma emergência ou crise com agilidade e assertividade.



**Entre em contato conosco
pelo (11) 91406-6885.**

EMERGÊNCIA NO CONDOMÍNIO? CONTE COM NOSSA TECNOLOGIA INOVADORA



Mobiliza e orienta de forma automatizada os profissionais de segurança, *facilities* e da portaria a partir de emergências.

- Alertas sonoros de pânico com geolocalização,
- Acionamentos em massa,
- Chamada telefônica redundante,
- Ativação de protocolos,
- Checklists preventivos, e muito mais.



Este material foi desenvolvido pela área de Comunicação e pela divisão de Consultoria da empresa Cosafe, exclusivamente para divulgação externa.

Sua reprodução parcial ou total, bem como modificação em partes ou no todo das metodologias específicas aqui apresentadas, sem o consentimento dos responsáveis da Consultoria, podem incorrer em desdobramentos judiciais baseados na Lei de Direitos Autorais.

