

ANEXO IV - REQUISITOS BÁSICOS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

1. DO OBJETO E DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

1.1. Descrição Sumária do Serviço

O objeto da contratação é a prestação de serviços continuados e ininterruptos de vigilância patrimonial desarmada, a serem executados 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados, conforme especificações detalhadas no Termo de referência e seus anexos.

A finalidade precípua do serviço é garantir a segurança e a integridade física de pacientes, acompanhantes, visitantes, colaboradores e demais transeuntes, bem como a proteção dos bens patrimoniais, equipamentos e instalações em toda a área delimitada do Hospital Universitário Professor Alberto Antunes (HUPAA), conforme estabelecido no Plano de Segurança Integrada do Hospital.

A prestação dos serviços deverá observar estritamente a legislação federal que rege a atividade de segurança privada no Brasil, notadamente a Lei nº 14.967, de 09 de setembro de 2024, a Portaria DPF nº 18.045, de 17 de abril de 2023, e demais normativos aplicáveis.²

O serviço é classificado como comum e de natureza contínua, sendo essencial para a manutenção da ordem e para a continuidade das atividades finalísticas do HUPAA, cuja interrupção comprometeria a segurança e o funcionamento da instituição.⁴

1.2. Composição da Equipe e Postos de Serviço

A execução dos serviços será realizada por meio da alocação de mão de obra especializada, com a seguinte composição mínima de postos:

- **Vigilante Patrimonial:** 15 (quinze postos distribuídos entre diurnos e noturnos);
- **Vigilante Motorizado (Motocicleta):** 01 (um) posto.
- **Supervisor de Segurança:** 01 (um) posto.

1.3. Vinculação Normativa ao Plano de Segurança do HUPAA

Esta cláusula estabelece a vinculação técnica e operacional indissociável entre a prestação dos serviços e os documentos estratégicos de segurança do HUPAA. Todas as atividades, rotinas, procedimentos e responsabilidades da equipe da CONTRATADA, detalhados neste anexo, são subordinados e devem ser executados

em estrita conformidade com as diretrizes do **Plano de Segurança Integrada do HUPAA**.

A CONTRATADA obriga-se a garantir que toda a sua equipe alocada no contrato (supervisores e vigilantes) seja plenamente capacitada e proficiente nos seguintes instrumentos:

- **Plano de Contingência:** A equipe deverá conhecer e estar apta a executar as ações de contingência e os procedimentos operacionais padrão definidos para cada setor e situação de risco identificada no hospital.¹
- **Matriz de Risco e Matriz GUT:** A equipe deverá compreender a classificação de riscos (probabilidade e severidade) e a priorização de criticidade dos locais (Gravidade, Urgência e Tendência), direcionando seus esforços de vigilância e resposta com base nessas análises.¹

A existência de um Plano de Segurança tão detalhado, que mapeia riscos específicos para locais específicos (como "Vias de fato" na Recepção Principal ou "Acesso não controlado" no SAME) e prescreve ações correspondentes, eleva a natureza deste contrato. O serviço aqui demandado não se resume à mera alocação de pessoal, mas sim à operacionalização de uma estratégia de segurança customizada e documentada. A adesão a este plano não é opcional, mas sim a principal obrigação de execução da CONTRATADA, sendo o critério fundamental para a avaliação da qualidade e para a fiscalização do contrato.

2. PERFIL E REQUISITOS DO SUPERVISOR DE SEGURANÇA (CBO 5103-10)

2.1. Descrição Sumária da Função

Com base na Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) sob o código 5103-10 e nas responsabilidades definidas no Plano de Segurança do HUPAA, o Supervisor de Segurança é o líder tático e coordenador operacional da equipe de vigilância *in loco*.¹ Suas responsabilidades primordiais incluem: garantir a correta implementação do Plano de Segurança do HUPAA; supervisionar, orientar e treinar continuamente a equipe de vigilantes; gerenciar a resposta inicial a incidentes e emergências; elaborar relatórios detalhados para o Gestor do Contrato do HUPAA; e atuar como o principal ponto de contato e ligação entre a equipe da CONTRATADA e a administração hospitalar.¹

2.2. Requisitos de Formação e Qualificação

- **Educação:** Ensino Médio completo, comprovado por meio de certificado emitido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC).⁶
- **Qualificação Profissional:**
 - Curso de Formação de Vigilante, com a respectiva reciclagem anual em validade.
 - Curso de Extensão em Supervisão de Segurança, devidamente registrado e com carga horária mínima de 200 horas/aula.⁶
 - Carteira Nacional de Vigilante (CNV) dentro do prazo de validade.
 - Comprovação de registro prévio e ativo no Departamento de Polícia Federal.⁵
- **Experiência Profissional:** Comprovação de, no mínimo, 06 (seis) meses de experiência na área de segurança patrimonial, sendo desejável experiência prévia em ambientes hospitalares, centros comerciais ou outros locais de grande circulação de pessoas e alta complexidade operacional.
- **Requisitos Legais:** Ser brasileiro, nato ou naturalizado; Idade mínima de 21 (vinte e um) anos; ter sido considerado apto em exame de saúde física, mental e psicológica; ter concluído com aproveitamento o curso de formação específico; comprovação de quitação com as obrigações militares e eleitorais; não possuir antecedentes criminais registrados na justiça pela prática de crimes dolosos e não estar no curso do cumprimento da pena e enquanto não obtida a reabilitação, nos termos dos arts. 93 e 94 do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal); e possuir registro ativo na Polícia Federal com a Carteira Nacional de Vigilante (CNV) válida.

2.3. Requisitos de Comportamento e Competências

- **Liderança e Gestão de Equipes:** Capacidade demonstrada para supervisionar, orientar, treinar, motivar e corrigir a equipe sob sua responsabilidade, fomentando um ambiente de trabalho disciplinado e colaborativo.⁶
- **Comunicação Efetiva:** Excelente fluência verbal para comunicação clara e objetiva via rádio e pessoalmente, e habilidade de redação para a elaboração de relatórios de ocorrência precisos e detalhados.⁵
- **Análise Crítica e Resolução de Problemas:** Competência para analisar os procedimentos de segurança em vigor, identificar falhas ou anormalidades na execução, e sugerir medidas preventivas e corretivas ao Gestor do Contrato, visando a melhoria contínua.⁶

- **Proatividade e Gestão de Crises:** Iniciativa para agir prontamente em situações de emergência, coordenando a resposta inicial da equipe de forma organizada e eficaz, conforme os fluxos preestabelecidos.¹
- **Conhecimento Técnico:** Proficiência comprovada no manuseio e supervisão dos sistemas eletrônicos de segurança, incluindo Circuito Fechado de TV (CFTV), sistemas de controle de acesso (biometria, catracas) e centrais de alarme, conforme descritos no Plano de Segurança.¹

2.4. Rotinas de Trabalho e Atribuições Específicas

O papel do Supervisor transcende a mera administração de pessoal, posicionando-o como o principal agente de controle de qualidade e de aplicação prática do Plano de Segurança. Suas atribuições incluem:

- Supervisionar diariamente a correta apresentação pessoal, uniformização e porte de equipamentos de toda a equipe de vigilantes em seus respectivos postos.
- Elaborar, gerenciar e submeter à aprovação do Gestor do Contrato as escalas de serviço, folgas, férias e coberturas, assegurando a presença ininterrupta de vigilantes em todos os postos contratados.
- Realizar inspeções e rondas de supervisão, diurnas e noturnas, em todos os postos de serviço, para verificar o cumprimento dos procedimentos operacionais e a atenção dos vigilantes.
- Atuar como o primeiro nível de escalonamento para os vigilantes em caso de ocorrências que excedam a capacidade de resolução do posto (e.g., crimes, agressões graves, emergências médicas).
- Assumir a liderança na investigação preliminar de todas as ocorrências relevantes (furtos, roubos, danos ao patrimônio, agressões), coletando informações, preservando o local (quando aplicável) e elaborando relatórios circunstanciados para o Gestor do Contrato.¹
- Com base no Plano de Contingência do HUPAA, programar, coordenar e executar simulados de emergência periódicos (e.g., simulação de "Distúrbio de Multidões" na Recepção Principal ou "Princípio de Incêndio" no Almoxarifado), com o objetivo de avaliar a eficácia da resposta da equipe, identificar lacunas e propor melhorias nos treinamentos e procedimentos.¹
- Manter a equipe sob seu comando constantemente treinada e atualizada sobre os procedimentos específicos do Plano de Segurança do HUPAA, conduzindo reciclagens operacionais sempre que uma nova diretriz for implementada ou uma falha for identificada.

3. PERFIL E REQUISITOS DO VIGILANTE MOTORIZADO

3.1. Descrição Sumária da Função

O Vigilante Motorizado é o componente de vigilância móvel e dinâmico da equipe de segurança, cuja responsabilidade primária é a patrulha ostensiva e contínua do perímetro, estacionamentos, vias de acesso e demais áreas externas do complexo HUPAA. Sua função é estratégica, focada na dissuasão de atividades ilícitas, na detecção precoce de vulnerabilidades e na prestação de apoio rápido e ágil aos postos de vigilância fixos.

3.2. Requisitos de Formação e Qualificação

- Atender a todos os requisitos de formação, qualificação e legais exigidos para o Vigilante Patrimonial, conforme detalhado no item 4.2 deste anexo.
- **Habilitação:** Ser portador de Carteira Nacional de Habilitação (CNH) na Categoria "A", válida e sem restrições que impeçam o exercício da atividade profissional.
- **Qualificação Adicional:** Apresentar certificado de conclusão em curso de Pilotagem Defensiva ou Evasiva para motociclistas, com o objetivo de garantir a segurança do próprio condutor e de terceiros durante os deslocamentos.

3.3. Requisitos de Comportamento e Competências

- **Agilidade e Prontidão:** Capacidade de resposta imediata a chamados de emergência, deslocando-se com rapidez e segurança para o local da ocorrência.
- **Consciência Situacional e Geográfica:** Excelente senso de observação para identificar atividades ou comportamentos suspeitos e profundo conhecimento geográfico de todo o complexo HUPAA, incluindo pontos cegos, áreas de baixa iluminação e vulnerabilidades perimetrais.
- **Comunicação Eficaz:** Habilidade de transmitir informações claras, concisas e precisas via rádio comunicador (HT) enquanto em deslocamento, descrevendo situações e localizações com exatidão.
- **Autonomia e Disciplina:** Capacidade de executar as rotinas de rondas de forma disciplinada e sistemática, cobrindo todos os pontos pré-determinados sem a necessidade de supervisão direta e constante.

3.4. Rotinas de Trabalho e Atribuições Específicas

A função do Vigilante Motorizado é a principal contramedida ativa para as vulnerabilidades físicas e estruturais identificadas no Plano de Segurança do

HUPAA. Sua rota de patrulha não é arbitrária, mas sim uma resposta direta aos riscos mapeados. Suas atribuições incluem:

- Executar rondas perimetrais contínuas, em horários programados e também aleatórios para evitar previsibilidade, com foco especial nas áreas identificadas como críticas no Plano de Segurança.¹
- Atuar como a primeira e mais rápida resposta a disparos de alarmes perimetrais e nas áreas abertas do hospital (praças, estacionamentos e vias),¹
- Inspecionar visualmente a integridade de portões, alambrados, muros, iluminação externa e outras barreiras físicas durante as rondas, reportando imediatamente ao Supervisor qualquer anomalia, dano ou deficiência.
- Prestar apoio imediato a qualquer posto fixo que solicite suporte, seja para conter indivíduos, auxiliar em abordagens, reforçar a segurança em um ponto específico ou em situações de emergência.
- Realizar vigilância constante nos estacionamentos, com o objetivo de prevenir furtos e roubos de veículos ou de objetos deixados em seu interior, e coibir outras atividades ilícitas.
- Quando determinado pelo Supervisor, realizar o acompanhamento e a escolta de veículos de autoridades ou transportes especiais dentro dos limites do hospital.

4. PERFIL E REQUISITOS DO VIGILANTE PATRIMONIAL (CBO 5173-30)

4.1. Descrição Sumária da Função

Com base na CBO 5173-30 e na legislação pertinente, o Vigilante Patrimonial é o profissional na linha de frente da segurança, responsável pela vigilância ostensiva e proteção das pessoas e do patrimônio nas dependências internas e nos pontos de acesso do HUPAA.⁹ Suas atividades englobam o controle de acesso de pessoas e veículos, a vigilância de áreas designadas, a operação de sistemas de segurança locais e a prestação de informações e auxílio ao público.¹¹

4.2. Requisitos de Formação e Qualificação

- **Educação:** Ensino Fundamental completo, comprovado por certificado ou histórico escolar.⁵
- **Qualificação Profissional:** Curso de Formação de Vigilante e respectivas Reciclagens anuais, todos dentro do prazo de validade e emitidos por escola de formação devidamente autorizada e fiscalizada pelo Departamento de Polícia Federal.⁵

- **Saúde:** Apresentar Atestado de Saúde Ocupacional (ASO) válido, comprovando aptidão física e mental para a função, incluindo aprovação em exame psicotécnico específico.⁵
- **Experiência Profissional:** Comprovação de, no mínimo, 06 (seis) meses de experiência na área de segurança patrimonial, sendo desejável experiência prévia em ambientes hospitalares, centros comerciais ou outros locais de grande circulação de pessoas e alta complexidade operacional.
- **Requisitos Legais:** Ser brasileiro, nato ou naturalizado; Idade mínima de 21 (vinte e um) anos; ter sido considerado apto em exame de saúde física, mental e psicológica; ter concluído com aproveitamento o curso de formação específico; estar quite com as obrigações eleitorais e militares; não possuir antecedentes criminais registrados na justiça pela prática de crimes dolosos e não estar no curso do cumprimento da pena e enquanto não obtida a reabilitação, nos termos dos arts. 93 e 94 do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal); e possuir registro ativo na Polícia Federal com a Carteira Nacional de Vigilante (CNV) válida.

4.3. Requisitos de Comportamento e Competências

- **Atenção e Estado de Alerta:** Manter-se em estado de vigilância constante, com atenção difusa ao ambiente e focada em detalhes que possam indicar anormalidades.
- **Postura e Apresentação Pessoal:** Apresentar-se com uniforme completo, limpo e bem conservado, mantendo asseio pessoal e uma postura profissional, firme e cortês em todos os momentos.⁵
- **Autocontrole e Inteligência Emocional:** Capacidade de manter a calma, o discernimento e a serenidade para agir de forma ponderada e técnica em situações de alto estresse, como conflitos, emergências ou provocações.
- **Relações Interpessoais:** Habilidade para interagir com um público diversificado e muitas vezes fragilizado (pacientes, familiares), prestando informações de forma educada, clara e prestativa, sem se desviar de suas atribuições de segurança.
- **Sigilo Profissional:** Manter absoluta confidencialidade sobre os procedimentos, equipamentos, rotinas de segurança e sobre fatos e informações a que tiver acesso em decorrência de sua função.⁵

4.4. Rotinas de Trabalho e Atribuições Gerais

- Controlar o fluxo de entrada e saída de pessoas (funcionários, visitantes, pacientes, prestadores de serviço) e veículos nas guaritas, portarias e recepções, executando os procedimentos de identificação, registro e autorização estabelecidos pelo HUPAA.

- Operar os equipamentos de segurança pertinentes ao seu posto de serviço, tais como cancelas automáticas, portões eletrônicos, interfones e sistemas de controle de acesso (leitores de biometria facial, catracas eletrônicas).¹
- Monitorar ativamente as imagens das câmeras de CFTV que cobrem seu setor de responsabilidade, reportando imediatamente ao Supervisor qualquer atividade suspeita ou violação de procedimentos.
- Realizar rondas internas periódicas nas áreas sob sua vigilância, verificando a segurança de portas, janelas, equipamentos e a presença de pessoas em locais ou horários não autorizados.
- Preencher o livro de ocorrências do posto de serviço ao final de cada turno, registrando de forma clara, objetiva e cronológica todos os eventos relevantes, mesmo que de pequena monta.
- Executar com rigor os Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) definidos na Seção 5 deste anexo, aplicando-os conforme a situação e o local, com atenção especial aos postos de maior criticidade identificados na Matriz GUT, como a Recepção Principal, o SAME e o CACON.¹

5. FLUXOS DE TRABALHO E PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO (POP)

Esta seção traduz o Plano de Contingência do HUPAA em diretrizes contratuais de execução obrigatória. Cada POP representa um fluxo de trabalho mandatório para a equipe de vigilância em resposta a eventos específicos, garantindo uma atuação padronizada, eficiente e alinhada à estratégia de segurança do hospital.¹

5.1. POP - Controle de Acesso (Pessoas e Veículos)

- **Abordagem e Identificação:** Ao abordar qualquer pessoa (visitante, prestador de serviço), o vigilante deve se apresentar de forma cortês e solicitar o documento de identificação com foto e o motivo do acesso. Para funcionários, a verificação se dará pelo crachá funcional ou sistema biométrico. Veículos devem ter sua placa registrada e o condutor identificado.
- **Recusa de Identificação:** Em caso de recusa, o acesso deve ser negado. O vigilante deve informar ao indivíduo que a identificação é uma norma de segurança do hospital e, persistindo a recusa, comunicar imediatamente o Supervisor para orientação.
- **Falha Sistêmica:** Na eventualidade de falha ou ausência dos sistemas eletrônicos (catracas, biometria, cancelas), o vigilante deve reverter imediatamente para o controle manual, utilizando planilhas de registro ou

livros de acesso, garantindo a continuidade do controle sem interrupção. Este procedimento visa mitigar o risco "Acesso não autorizado".¹

5.2. POP - Gestão de Conflitos

- **Agressão Verbal:** Diante de um indivíduo exaltado proferindo agressões verbais, o vigilante deve: 1) Manter distância segura e postura calma, porém firme. 2) Tentar a desescalada verbal, utilizando frases como "Senhor(a), por favor, peço que mantenha a calma para que eu possa ajudá-lo(a)". 3) Se a agressão persistir, informar que tal comportamento não é permitido e solicitar que se retire. 4) Caso não seja atendido, acionar o Supervisor via rádio. Este fluxo é a aplicação direta do procedimento para "Agressão verbal unilateral".¹
- **Agressão Física (Vias de Fato):** Ao presenciar uma agressão física, o vigilante deve: 1) Acionar imediatamente o Supervisor via rádio, informando a situação e local exato. 2) Intervir para fazer cessar a agressão, utilizando técnicas de contenção e força moderada e estritamente proporcional para separar os envolvidos, sempre visando proteger a integridade física de todos. 3) Após a contenção, manter as partes separadas até a chegada do Supervisor e, se acionada, da Polícia Militar. Este procedimento corresponde à ação de contingência para "Vias de fato".¹

5.3. POP - Ocorrências Criminais (Furto/Roubo)

- **Furto em Flagrante:** Se o vigilante presenciar um furto: 1) Certificar-se de que o suspeito está na posse do objeto furtado. 2) Realizar a abordagem em local seguro, informando o motivo. 3) Acionar o Supervisor imediatamente. 4) Garantir que a vítima ou testemunha permaneça no local para reconhecimento. 5) Aguardar a chegada do Supervisor e da Polícia Militar para os procedimentos legais. Este fluxo deriva do procedimento para "Roubo e Furtos".¹
- **Roubo (com grave ameaça ou violência):** A prioridade absoluta é a vida. 1) O vigilante não deve reagir se o agressor estiver armado ou em vantagem numérica, evitando confronto direto que possa colocar a si ou a terceiros em risco maior. 2) Deve focar em memorizar características físicas, vestimentas, rota de fuga e outras informações relevantes do agressor. 3) Assim que a ameaça cessar e for seguro, acionar imediatamente o Supervisor e a Polícia Militar (via telefone 190), repassando as informações coletadas.

5.4. POP - Incidentes Críticos

- **Princípio de Incêndio:** Ao identificar um foco de incêndio: 1) Acionar o alarme de incêndio mais próximo. 2) Comunicar imediatamente o Supervisor e a Brigada de Incêndio do hospital, informando o local e a

dimensão do fogo. 3) Se possuir treinamento e o equipamento adequado (extintor), e se for seguro fazê-lo, tentar combater o princípio do incêndio. 4) Auxiliar na evacuação ordenada e calma das pessoas da área de risco, direcionando-as para as saídas de emergência. Este procedimento está alinhado à contingência de "Incêndio".¹

- **Distúrbio de Multidões:** Em caso de tumulto ou aglomeração hostil: 1) O vigilante do posto deve tentar proteger o ponto de acesso (fechar portas, baixar cancelas) para evitar a invasão. 2) Acionar o Supervisor imediatamente, descrevendo o número aproximado de pessoas e o nível de agressividade. 3) O Supervisor, ao ser notificado, deve avaliar a situação e, se necessário, solicitar apoio policial externo. A equipe no local deve focar em contenção e proteção do patrimônio até a chegada de reforços.¹
- **Invasão/Transposição de Barreiras:** Ao detectar um invasor: 1) Abordar o indivíduo a uma distância segura. 2) Questionar a razão de sua presença e informá-lo de que o acesso é restrito. 3) Convidá-lo a se retirar voluntariamente. 4) Caso haja recusa ou comportamento ameaçador, acionar o Supervisor e utilizar os meios moderados e proporcionais necessários para retirá-lo do local, conforme o procedimento para "Transposição de barreiras".¹

5.5. POP - Comunicação e Reporte

- **Cadeia de Comando:** A comunicação de incidentes deve seguir rigorosamente a hierarquia: o Vigilante reporta ao Supervisor de Segurança; o Supervisor reporta ao Gestor do Contrato do HUPAA. A comunicação direta do vigilante ao Gestor só é permitida em emergências gravíssimas na ausência ou incapacidade do Supervisor.
- **Comunicação via Rádio:** A comunicação deve ser feita em linguagem clara, direta e profissional. Códigos não oficiais são proibidos. O padrão é: "Supervisor, aqui Vigilante [Nome/Posto]. [Mensagem]. Câmbio."
- **Registros:** Todo e qualquer evento, por menor que seja (e.g., uma lâmpada queimada em área crítica, uma discussão entre visitantes), deve ser registrado no Livro de Ocorrências do posto. Incidentes graves (crimes, acidentes, incêndios) exigirão a elaboração de um Relatório de Ocorrência Especial, detalhado, a ser redigido pelo vigilante envolvido e revisado pelo Supervisor.

Com certeza! Com base na sua solicitação, preparei um complemento para o anexo do termo de referência, adicionando os fluxos de trabalho que faltavam e uma nova seção de recomendações gerais, com as justificativas solicitadas.

Aqui está o texto complementar para ser adicionado ao documento que você já possui:

5.6. POP - Execução de Rondas de Segurança

- **Objetivo:** A ronda é uma atividade de segurança preventiva e proativa, essencial para a dissuasão de atividades ilícitas, verificação da integridade do patrimônio e detecção precoce de anormalidades (e.g., portas abertas, luzes queimadas em locais críticos, vulnerabilidades, focos de incêndio, presença de pessoas não autorizadas).
- **Rondas Periódicas (Programadas):**
 1. O Supervisor de Segurança, em conjunto com a Gestão do Contrato, com base na Matriz GUT do Plano de Segurança, definirá as rotas e a frequência das rondas para cada posto, priorizando áreas de maior criticidade (Recepção Principal, SAME, CACON, Almoxarifado, etc.).
 2. O vigilante, ao iniciar a ronda, deve portar seu rádio comunicador e lanterna.
 3. Durante o percurso, o vigilante utilizará o **bastão de ronda eletrônico (registrador de ronda)**, aproximando-o dos *buttons* de controle instalados em pontos estratégicos. Este ato registra eletronicamente a data, hora e local exato da passagem, servindo como comprovação inequívoca da execução da ronda. A instalação e manutenção dos *buttons* e fornecimento dos bastões de ronda será de responsabilidade da CONTRATADA, com custos alocados na sua planilha de formação de custos. A CONTRATADA deverá fornecer relatórios semanais destes registros à fiscalização do contrato.
 4. O vigilante deve manter atenção total ao ambiente, verificando a integridade de portas, janelas, cadeados, alambrados e equipamentos.
 5. Qualquer anormalidade encontrada deve ser comunicada imediatamente ao Supervisor via rádio e, posteriormente, registrada em detalhes no livro de ocorrências do posto.
- **Rondas Aleatórias:**
 1. Além das rondas programadas, os vigilantes (especialmente o motorizado e o supervisor) deverão realizar rondas em horários e trajetos não previsíveis.
 2. O objetivo da aleatoriedade é quebrar a rotina e surpreender potenciais infratores que possam estar observando os procedimentos de segurança para encontrar brechas. A imprevisibilidade é um fator chave na dissuasão.

5.7. POP - Verificação de Abertura e Fechamento de Setores

- **Objetivo:** Assegurar que todos os setores administrativos e assistenciais do hospital sejam devidamente fechados e trancados ao final do expediente e abertos no início, prevenindo acessos não autorizados, furtos e outros incidentes.
- **Procedimento de Fechamento:** Ao final do expediente de cada setor, o vigilante responsável pela área deve acompanhar a saída do último funcionário, realizar uma varredura visual para garantir que não há mais ninguém no local, e verificar se todas as janelas e portas de acesso estão devidamente fechadas e trancadas. Deve também observar se luzes e equipamentos (não essenciais) foram desligados. O procedimento deve ser registrado no livro de ocorrências do posto, com o horário e o nome do funcionário que fechou o setor.
- **Procedimento de Abertura:** No início do expediente, o vigilante deve acompanhar o primeiro funcionário autorizado a adentrar o setor. Antes de liberar o acesso completo, deve inspecionar visualmente a porta principal em busca de sinais de arrombamento ou violação. Após a abertura, uma rápida inspeção interna deve ser feita. Qualquer irregularidade encontrada deve ser comunicada imediatamente ao Supervisor antes da liberação do local.

7. RECOMENDAÇÕES GERAIS E CÓDIGO DE CONDUTA

7.1. Boas Práticas e Postura Profissional

- Manter sempre uma postura ereta, atenta e cortês, transmitindo uma imagem de profissionalismo e segurança.
- Prestar informações ao público de forma clara, objetiva e educada, sem, contudo, desviar-se da sua função principal de vigilância.
- Conhecer a localização dos principais setores, alas e serviços do hospital para poder orientar adequadamente pacientes, visitantes e funcionários.
- Manter o seu posto de serviço e seus arredores imediatos sempre limpos e organizados.
- Zelar por todos os equipamentos e materiais sob sua responsabilidade, como rádio comunicador, lanterna, livro de ocorrências e registrador de ronda.
- Comunicar com a máxima antecedência possível ao Supervisor qualquer necessidade de ausência programada para que a cobertura do posto seja garantida sem falhas.

7.2. Práticas Vedadas (Proibições)

- **Uso de Aparelhos Eletrônicos Pessoais:** É expressamente proibido o uso de telefones celulares, fones de ouvido, tablets ou quaisquer outros dispositivos eletrônicos para fins particulares durante o horário de serviço. **Justificativa:** O uso desses aparelhos desvia a atenção do vigilante, comprometendo seu estado de alerta, a capacidade de identificar riscos e de responder prontamente a uma emergência. A distração pode criar brechas de segurança, colocando em risco a integridade de pessoas e do patrimônio do hospital.
- **Abandono do Posto de Serviço:** O vigilante não deve, sob nenhuma hipótese, ausentar-se do seu posto de trabalho, exceto para a realização das rondas programadas ou para atender a uma emergência imediata, sempre com a devida comunicação e, se possível, autorização do Supervisor. **Justificativa:** A ausência injustificada deixa o ponto de controle totalmente vulnerável, criando uma oportunidade clara para a ocorrência de delitos como furtos, invasões, vandalismo ou agressões. A presença contínua e visível do vigilante é o principal fator de dissuasão no seu setor de responsabilidade.
- **Aglomeração e Conversas Paralelas:** É vedada a permanência de múltiplos vigilantes reunidos em um mesmo posto para conversas ou troca de informações que não sejam estritamente relacionadas à passagem de serviço ou ao atendimento de uma ocorrência em andamento. **Justificativa:** A aglomeração de vigilantes em um ponto, além de demonstrar falta de profissionalismo, deixa outras áreas críticas desassistidas. A comunicação operacional deve ser concisa e realizada via rádio, e a passagem de serviço deve ser breve e objetiva, garantindo que os postos nunca fiquem descobertos.
- **Outras Vedações:** É igualmente proibido ler jornais, revistas ou livros no posto; tratar de assuntos particulares com visitantes ou funcionários; e permitir a guarda de objetos pessoais ou de terceiros nas dependências do posto de serviço.