

Normas de Execução Permanente

Serviço de Vigilância

 <p>SANTA CASA Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.</p>	<p>Normas de Execução Permanente</p>	
<p>CLASSIFICAÇÃO Confidencial</p>	<p>Santa Casa da Misericórdia de Lisboa Serviço de Vigilância</p>	<p>Exemplar N.º 1</p>

ÍNDICE

OBJECTIVO

I - DADOS DA ENTIDADE CONTRATANTE

1. ENTIDADE CONTRATANTE
2. ESTABELECIMENTO / SERVIÇO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO
3. HORÁRIO NORMAL DE FUNCIONAMENTO DO ESTABELECIMENTO
4. HORÁRIO DE VIGILÂNCIA

II – ENTIDADES / CONTACTOS PARA EMERGÊNCIAS

1. BOMBEIROS
2. PSP DA ÁREA
3. PROTECÇÃO CIVIL
4. SERVIÇO DE ÁGUA
5. SERVIÇO DE ELECTRICIDADE
6. SERVIÇO DE TELEFONES
7. SERVIÇO DE EMERGÊNCIA DA CML
8. INTOXICAÇÕES
9. SERVIÇO DE GÁS
10. ELEVADORES – SHINDLER
11. GEBALIS
12. SAÚDE 24

III – INSTRUÇÕES GERAIS

1. COMPORTAMENTO E ATITUDE DOS VIGILANTES
2. DEVERES GENÉRICOS DO(S) VIGILANTE(S)
3. UTILIZAÇÃO DE TELEFONES
4. RECLAMAÇÕES

IV – SERVIÇO DE VIGILÂNCIA A PRESTAR

1. GENERALIDADES
2. CONTROLO DE ACESSOS
 - 2.1 COLABORADORES DAS INSTALAÇÕES
 - 2.2 OUTROS COLABORADORES DA SCML
 - 2.3 VISITANTES
 - 2.4 PRESTADORES DE SERVIÇOS
 - 2.5 FORNECEDORES
 - 2.6 SERVIÇO DE LEITURA DE CONTADORES
 - 2.7 CONVIDADOS
 - 2.8 ENTIDADES OFICIAIS
3. MOVIMENTO / CONTROLO DE MATERIAIS E EQUIPAMENTOS
 - 3.1 GENERALIDADES
 - 3.2 ENTRADA DE MATERIAIS E EQUIPAMENTOS
 - 3.3 SAÍDA DE MATERIAIS E EQUIPAMENTOS
4. GESTÃO DE CHAVEIRO
5. MOVIMENTO DE VIATURAS

 Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.	Normas de Execução Permanente	
CLASSIFICAÇÃO Confidencial	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa Serviço de Vigilância	Exemplar N.º 1

- 5.1 ACESSO DE VIATURAS
- 5.2 VIATURAS DA SCML
- 5.3 VIATURAS OUTROS SERVIÇOS
- 5.4 VIATURAS PARTICULARES
- 5.5 VIATURAS DE ENTIDADES OFICIAIS

6. RONDAS

- 6.1 GENERALIDADES
- 6.2 TIPOS DE RONDAS
- 6.3 TAREFAS POR RONDA
- 6.4 HORÁRIO DE RONDAS
- 6.5 ESQUEMAS E CIRCUITOS

V – PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA

- 1. GENERALIDADES
- 2. INCÊNDIO
- 3. INTRUSÃO
- 4. OUTRAS EMERGÊNCIAS
- 4.1 INUNDAÇÕES
- 4.2 AVARIAS ELECTRICAS
- 4.3 FUGAS DE GÁS
- 4.4 ALARME DE BOMBA
- 4.5 GESTÃO DE CONFLITOS
- 4.6 EVACUAÇÃO DAS INSTALAÇÕES

VI – ESPECIFICIDADES DO SERVIÇO A PRESTAR

- 1. RONDAS
- 2. ATENDIMENTO AO PÚBLICO
- 3. ATENDIMENTO DE TELEFONES
- 4. REGISTOS DA ACTIVIDADE
- 5. PERDIDOS E ACHADOS
- 6. ELEVADORES
- 7. ASTEAR BANDEIRAS

VII – MATERIAL E EQUIPAMENTO

VIII – ANEXOS

- 1. RELATÓRIO DE OCORRÊNCIAS
- 2. CONTROLO DE MOVIMENTO DE PESSOAS
- 3. CONTROLO DE MOVIMENTO DE VISITANTES
- 4. CONTROLO DE MOVIMENTO DE CHAVES
- 5. CONTROLO DE MOVIMENTO DE VIATURAS
- 6. IMPRESSO REGISTO DE CHAMADAS TELEFÓNICAS
- 7. PERDIDOS E ACHADOS
- 8. IMPRESSO DE RECLAMAÇÃO
- 9. AMEAÇA DE BOMBA
- 10. CARTÃO DE VISITANTE
- 11. CARTÃO DE SERVIÇO
- 12. CLASSIFICAÇÃO DE FOGOS / UTILIZAÇÃO CORRECTA DE EXTINTORES
- 13. PLANTA DAS INSTALAÇÕES

 <p>SANTA CASA <small>Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.</small></p>	<p>Normas de Execução Permanente</p>	
<p>CLASSIFICAÇÃO Confidencial</p>	<p>Santa Casa da Misericórdia de Lisboa Serviço de Vigilância</p>	<p>Exemplar N.º 1</p>

OBJECTIVO

A Segurança / Vigilância tem como finalidade, assegurar a integridade das pessoas e bens, no respeito pela legalidade e sem se substituir às tarefas que competem às autoridades públicas e policiais.

A NEP que se segue tem por objectivo, conferir ao(s) vigilante(s) em serviço na(s) portaria(s), a autoridade necessária ao cumprimento da sua missão, bem como a de fazer cumprir as regras que garantam a eficiente guarda e vigilância das instalações, pessoas e bens.

Deve entender-se por fazer cumprir, salvo nos casos de perigo iminente em que se exige sempre uma atitude decidida, uma acção persuasiva e continuada que tem por intuito conseguir a participação de todos no espírito colectivo de segurança evitando-se, tanto quanto possível, ordens desnecessariamente rígidas, normalmente mal aceites e capazes de propiciar o desenvolvimento de mecanismos de rejeição.

A acção resultante da firme decisão de fazer cumprir, estará sempre condicionada pela urbanidade, cortesia/diplomacia do(s) Vigilante(s) e sobretudo pelas explicações que souber apresentar.

Pensamos ser ainda necessária a existência de uma consciencialização dos vários intervenientes (vigilantes, colaboradores, responsáveis, etc) para a necessidade de a segurança ser encarada como um conceito global, resultante da participação de todos os interessados, que a sintam como uma real necessidade e se disponham a cumprir as instruções e procedimentos previamente estabelecidos.

No sentido de se obter uma maior eficácia, torna-se necessário ainda que se estabeleça uma estreita colaboração entre os elementos prestadores do serviço de vigilância e o Serviço responsável pela Segurança das instalações.

SANTA CASA Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.	Normas de Execução Permanente	
CLASSIFICAÇÃO Confidencial	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa Serviço de Vigilância	Exemplar N.º 1

I – DADOS DA ENTIDADE CONTRATANTE

1. ENTIDADE CONTRATANTE

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

Largo Trindade Coelho 1200 – 470 Lisboa

Contacto Telefónico: 213235000

Fax: 213235234

E-mail: seguranca@scml.pt

2. ESTABELECIMENTO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

CONJUNTO DE SÃO ROQUE

Largo Trindade Coelho, 1200 – 470 Lisboa

Telefone: 213235000

Fax: 213235234

Email: seguranca@scml.pt

Responsável de Segurança: Drº Lidio Lopes

3. HORÁRIO NORMAL DE FUNCIONAMENTO DAS INSTALAÇÕES

09H00' / 17H30'

4. HORÁRIO(S) DE VIGILÂNCIA

3 - 24HORAS (TDA) – 07H00'/21H00'(TDU) - 08H00'/ 20H00'(TDU) - 09H00'/18H00'(TDU)

II – ENTIDADES / CONTACTOS PARA EMERGÊNCIAS

1. BOMBEIROS

Regimento de Sapadores

Contacto Telefónico: 213422222 – 213906060 - 213924760

2. PSP DA ÁREA

3º Esquadra – Lisboa

Telefone: 213403410

SANTA CASA <small>Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.</small>	Normas de Execução Permanente	
CLASSIFICAÇÃO Confidencial	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa Serviço de Vigilância	Exemplar N.º 1

3. PROTECÇÃO CIVIL

a) NACIONAL

Contacto Telefónico: 214247100

b) DELEGAÇÃO DISTRITAL DE LISBOA

Contacto Telefónico: 218820960

c) DELEGAÇÃO MUNICIPAL DE LISBOA

Contacto Telefónico: 21782524

4. SERVIÇO DE ÁGUA

EPAL

a) ROTURAS VIA PÚBLICA

Contacto Telefónico: 800201600

b) FALTA DE ÁGUA

Contacto Telefónico: 800222425 / 213251000

5. SERVIÇO DE ELECTRICIDADE

EDP

Contacto Telefónico: 808505505 / 800506506

6. SERVIÇO TLP

PIQUETE

Contacto Telefónico: 215002000

7. SERVIÇO DE EMERGÊNCIA DA CML

PIQUETE

Contacto Telefónico: 218555050 / 218555089

8. INTOXICAÇÕES

PIQUETE

Contacto Telefónico: 808250143

	Normas de Execução Permanente	
CLASSIFICAÇÃO Confidencial	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa Serviço de Vigilância	Exemplar N.º 1

9. SERVIÇO DE GÁS

Contacto Telefónico: 218681161 / 800201722

10. ELEVADORES - SHINDLER

Contacto Telefónico: 808200686 / 214243999

11. GEBALIS

Contacto Telefónico: 213619370

12. SAÚDE 24

Contacto Telefónico: 800242424

III – INSTRUÇÕES GERAIS

1. COMPORTAMENTO E ATITUDE DO(S) VIGILANTE(S)

- 1.1 Manifestar sempre uma conduta serena e decidida, não usando nunca, nas suas intervenções, modos e atitudes bruscas ou insensatas, respeitando e fazendo-se respeitar por todos, usando de compreensão e bom senso nas situações mais delicadas, recorrendo, se for caso disso, aos **Responsáveis de Segurança** das instalações, se reconhecer que quer a prudência quer a delicadeza se revelaram ineficazes.
- 1.2 Efectuar o controlo sistemático de pessoas, viaturas, volumes e cargas, não esquecendo de o fazer com impecável correcção e dignidade e de acordo com as instruções contidas nesta NEP.
- 1.3 Prestar com a melhor vontade e toda a clareza, as informações que lhe(s) forem solicitadas, desde que estas não constituam sigilo profissional ou violação das normas gerais de segurança ou digam respeito à vida particular de utentes e/ou colaboradores da SCML.
Considera-se pois rigorosamente abrangido pelo sigilo profissional, todo o esquema de segurança montado no perímetro das instalações a proteger.
- 1.4 Responder com verdade e informar em pormenor, quando inquirido por motivo de serviço pelas entidades competentes.
- 1.5 Apresentar-se convenientemente uniformizado e estar compenetrado da sua função, de forma a exibir um porte e um aprumo que o dignifiquem e o tornem credor de respeito e consideração geral.

É por isso considerado negligência de porte e aprumo o seguinte:

 Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.	Normas de Execução Permanente	
CLASSIFICAÇÃO Confidencial	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa Serviço de Vigilância	Exemplar N.º 1

- Uniforme sujo;
- Camisa aberta;
- Cabelo descuidado;
- Barba por fazer;
- Posição de abandono;
- Permissão de ou participação em discussões no serviço.

1.6 Evitar o uso de linguagem grosseira ou manifestações de mau génio no contacto com o público, mesmo que este se comporte de forma incorrecta.

1.7 Interpelar, em caso de necessidade, pessoas que manifestem comportamento anormal ou contrário às regras estabelecidas na presente NEP, de acordo com os seguintes princípios:

- Em nenhuma circunstância deverão utilizar-se quaisquer formas de aliciamento ou coação, com o fim de obter informações;
- O objectivo do questionário deverá ser unicamente indagar a verdade;
- Não perder o controlo por muito grosseira ou agressiva que se mostre a pessoa inquirida;
- Deve existir uma observação cuidada das características pessoais do(s) inquirido(s) como estatura, cor dos olhos, cabelos, sinais/cicatrizes, etc., com vista a uma eventual e posterior identificação.

1.8 Deve(m) abster-se totalmente de se intrometer em qualquer serviço cujo desempenho não lhe pertença.

1.9 Não deverá aceitar a responsabilidade, ainda que a título pessoal, pela guarda de objectos ou valores para além dos inerentes à sua função.

1.10 Cumprir com pontualidade as suas obrigações, de forma a evitar atrasos que determinem o prolongamento de horário do vigilante substituto, originando sucessivas anotações no controlo de assiduidade e prestando-se a uma diluição de responsabilidades, o que em termos de segurança e por princípio, não pode acontecer nos serviços de vigilância e portaria.

1.11 Informar diariamente, por escrito, o Responsável de Segurança das instalações, sobre todas as situações anómalas verificadas durante o seu período de trabalho, incluindo eventuais deficiências detectadas no estado do material de primeira intervenção/incêndio (extintores, bocas de incêndio, etc) instalações de iluminação, vias de evacuação, saídas de emergência, janelas, portas, fechaduras, etc.

 <p>SANTA CASA Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.</p>	<p align="center">Normas de Execução Permanente</p>	
<p>CLASSIFICAÇÃO Confidencial</p>	<p align="center">Santa Casa da Misericórdia de Lisboa Serviço de Vigilância</p>	<p align="center">Exemplar N.º 1</p>

2. DEVERES GENÉRICOS DO(S) VIGILANTE(S)

- 2.1 Cumprir e fazer cumprir todas as instruções contidas nesta NEP, designadamente as preventivas de fogo, roubo, inundação e tudo o mais que possa constituir prejuízo real ou potencial para a SCML ou para os seus colaboradores, utentes e visitantes.
- 2.2 Não deve iniciar funções sem que, previamente, seja apresentado ao Responsável de Segurança das instalações e tenha demonstrado o indispensável conhecimento do disposto nesta NEP.
- 2.3 Conhecer detalhadamente todo o serviço que tem de desempenhar, as instruções relativas às instalações, equipamentos e chaveiros que estão à sua responsabilidade.
O conhecimento das instalações e chaveiro(s) torna-se indispensável para uma acção ordenada no combate a incêndios e em outras situações de emergência.
- 2.4 Zelar, com dedicação, verticalidade e honestidade, pelas instalações a seu cargo e tudo quanto nelas exista.
- 2.5 Sugerir, mediante razões devidamente justificadas, as alterações que visem melhorar o serviço no seu conjunto.
- 2.6 Preencher e rubricar todos os formulários distribuídos e em uso nas instalações.
- 2.7 Verificar convenientemente o estado de conservação do material de primeira intervenção/incêndio, nomeadamente, extintores, bocas-de-incêndio, carretéis, registos e portas corta fogo, centrais de emergência, etc, devendo dar conhecimento aos Responsáveis de Segurança das instalações, de todas as deficiências detectadas.
- 2.8 Manusear o(s) Sistema(s) de Detecção de Alarme existente(s) nas instalações, de acordo com as instruções específicas para o efeito.
- 2.9 Combater princípios de incêndio, mantendo-se por isso actualizado nas formas de actuar com os vários tipos de extintores e restante equipamento existente nas instalações.
- 2.10 Conservar nas melhores condições a documentação relativa ao serviço.
- 2.11 Receber instruções emanadas dos Responsáveis de Segurança das instalações, arquivando-as em local próprio, assinando e datando o documento de recepção.
- 2.12 Conservar nas melhores condições de funcionamento, todo o material e equipamento que tenha recebido para a realização das suas funções.

 Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.	Normas de Execução Permanente	
CLASSIFICAÇÃO Confidencial	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa Serviço de Vigilância	Exemplar N.º 1

- 2.13** Manter em completo asseio e conservação, o equipamento social que lhe vier a ser atribuído, bem como as dependências que lhe sejam confiadas, não permitindo nelas a presença de pessoas não autorizadas.
- 2.14** Manter as melhores relações de serviço com os agentes de autoridade pública com jurisdição na área.
- 2.15** Preencher, completa e cuidadosamente os impressos sobre ocorrências ou determinantes de serviço, de forma concisa, exacta e verdadeira.
- 2. 16** Abster-se, em todas as circunstâncias, de referir a estranhos ou colaboradores da SCML, as características técnicas ou logísticas do equipamento de segurança, não divulgando qualquer informação sobre o assunto mesmo que, pessoalmente, lhe pareça insignificante ou de menor importância.
- 2,17** Assegurar as comunicações de rotina que estão ou vierem a ser estabelecidas, anotando-as sempre em modelos próprios.
- 2.18** Sendo o posto de trabalho do(s) vigilante(s) na generalidade a(s) portaria(s)/recepção, aí se deve(m) manter em boas condições de visibilidade e de observação, de forma a garantir o controlo de acessos e movimentos, procurando detectar as pessoas que possam e/ou pretendam subtrair-se às formalidades de admissão, particularmente nos momentos de grande afluência.
- 2.19** Sempre que numa portaria/recepção estejam colocados dois ou mais vigilantes, independentemente da necessária colaboração que deverá existir entre eles, o seu comportamento deverá ser de forma a evitar as seguintes situações:
- Estimular a formação de grupos;
 - Sobreposição de tarefas;
 - Coincidência de ângulos de visão;
 - Distracção mútua;
 - Permanência injustificada de pessoas alheias ao serviço.
- 2.20** A ausência do vigilante do seu posto de trabalho, só é permitida em casos de ronda ou quando, por facto comprovado, seja exigida a sua presença noutro local.
- No entanto não deverá ausentar-se sem primeiramente comunicar essa intenção aos Responsáveis de Segurança das instalações, que tomarão as devidas providências para que a saída só se efectue após substituição.

 Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.	Normas de Execução Permanente	
CLASSIFICAÇÃO Confidencial	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa Serviço de Vigilância	Exemplar N.º 1

2.21 Nos períodos nocturnos, não havendo determinação em contrário motivada por situações anormais, deverá a portaria do vigilante ficar iluminada. No caso de existência de mais de uma portaria nas instalações, a portaria considerada principal não deverá nunca ser abandonada, mesmo durante o período das rondas.

2.22 Junto da(s) portaria(s) o vigilante não deve permitir o seguinte:

- A permanência injustificada de pessoas, mesmo que sejam colaboradores da SCML;
- O depósito de objectos e/ou volumes;
- A venda de produtos ou qualquer outro tipo de transacção;
- A formação de grupos.

2.23 Quando da necessidade de recusar o ingresso a quem quer que seja, deve(m) o(s) vigilante(s) usar sempre uma linguagem correcta, procurando, em primeiro lugar, argumentos convincentes, invocando a legislação ou regulamentação interna e em último recurso, facultando a consulta desta.

2.24 Ao(s) vigilante(s) nas horas normais de expediente ao acesso de pessoas, não é permitida a ocupação de tempo em actividades susceptíveis de os distrair (ler, desenhar, escrever, etc) devendo conservar sempre uma postura correcta.

3. UTILIZAÇÃO DOS TELEFONES

3.1 No sentido de possibilitar a comunicação interna e externa, o(s) vigilante(s) deve ter à sua disposição pelo menos um telefone com acesso à rede pública.

3.2 O(s) telefone(s) disponível(eis) destinam-se, exclusivamente, ao serviço de vigilância, devendo manter-se desimpedidos de forma a garantir a sua permanente operacionalidade para comunicações de serviço ou de emergência, sendo totalmente interdito ao(s) vigilante(s) a sua utilização para fins particulares.

3.3 Excepcionalmente, em casos de **Urgência** justificada, é permitida a utilização do(s) telefone(s) para outros fins, devendo neste caso ser objecto de registo em Relatório.

3.4 É da competência do Vigilante zelar pela observância do disposto nos números anteriores, reservando-se a SCML o direito de controlar as comunicações efectuadas.

4. RECLAMAÇÕES

4.1 As eventuais reclamações da não-aceitação dos procedimentos estabelecidos, devem ser refutadas de forma cortês, invocando ou, se tal for necessário, apresentando a presente NEP. Se ainda assim

 <p>SANTA CASA <small>Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.</small></p>	<p align="center">Normas de Execução Permanente</p>	
<p>CLASSIFICAÇÃO Confidencial</p>	<p align="center">Santa Casa da Misericórdia de Lisboa Serviço de Vigilância</p>	<p align="right">Exemplar N.º 1</p>

persistir a intenção de reclamação e se verificar o não acatamento das instruções do vigilante, deve o assunto ser, formalmente apresentado aos Responsáveis de Segurança das instalações.

4.2. Qualquer outra reclamação relativa à prestação do serviço de vigilância, desde que apresentada por escrito, deverá obrigatoriamente, ser aceite pelo vigilante em funções e encaminhada, de imediato, para os Responsáveis de Segurança das instalações.

4.3 Em caso algum deve(m) o(s) vigilante(s) prestar declarações ou esclarecimentos para além dos decorrentes da aplicação da presente NEP, nunca se deixando envolver em discussões.

IV – SERVIÇO DE VIGILANCIA A PRESTAR

1. GENERALIDADES

- 1.1** A entrada e saída de pessoas nas instalações, far-se-á sempre, pela(s) portaria(s), sendo proibida a utilização de qualquer outro acesso.
- 1.2** Todas as pessoas que se dirijam ao interior das instalações, devem ser obrigatoriamente identificadas na portaria, não havendo excepções sobre qualquer pretexto.
- 1.3** Deverá existir um conjunto de cartões de identificação de vários tipos, de uso obrigatório pelos diversos utentes.
- 1.4** Os cartões de identificação devem ser colocados em local facilmente visível e usados obrigatoriamente sempre que o seu portador se encontre no interior das instalações (Circular Informativa N.º 2/2011 de 05 de Abril).
- 1.5** A apresentação de qualquer cartão que não seja identificação individual (obras, visitantes, serviço, formação, etc) à entrada da portaria, deve ser considerado irregular e o cartão recolhido pelo vigilante para esclarecimento da sua proveniência.
- 1.6** Está vedado o acesso às instalações a todas as pessoas que, embora em condições regulares de admissão, manifestem intenção de provocar distúrbios ou de perturbar a actividade normal dos serviços.
- 1.7** Em caso de desordem ou violência, devem proteger-se as entradas para o interior das instalações e solicitar-se a presença das autoridades policiais.
- 1.8** Quaisquer ordens que contrariem o exposto neste capítulo, só poderão ser aceites pelo(s) vigilante(s) em serviço, quando dadas por escrito e visadas pelos Responsáveis de Segurança das instalações, ou transmitidas pessoalmente por representante daquele devidamente credenciado..

	Normas de Execução Permanente	
CLASSIFICAÇÃO Confidencial	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa Serviço de Vigilância	Exemplar N.º 1

- 1.9** Ordens e directrizes transmitidas via telefone, não serão aceites a não ser em casos de emergência e somente após confirmação pela mesma via.
- 1.10** Fora do horário normal de expediente os acessos/permanências são condicionados às autorizações escritas específicas para cada situação (Circular Informativa N.º 1/DQI de 12/01/2012).
- 1.11** O vigilante deve proceder á elaboração diária de um relatório de ocorrências, haja ou não registos a informar. No caso em que não existam ocorrências devem os relatórios permanecer em arquivo do estabelecimento. No caso em que se verifiquem ocorrências devem ainda ser efectuada cópia para envio ao NSFE/UGS.

2. CONTROLO DE ACESSOS

2.1 A Colaboradores da SCML

- a)** São considerados colaboradores, as pessoas que provem essa qualidade, através da apresentação do Cartão de Identificação emitido e em vigor na SCML.
- b)** É obrigatória a apresentação do Cartão de Identificação acima referido à entrada das instalações, bem como o seu uso em local visível, durante a permanência nas mesmas, sendo dispensado o registo de entrada e saída.
- c)** Às pessoas que se apresentem como Colaboradores que não disponham de Cartão próprio, deverá ser-lhes atribuído o **Cartão de Serviço**. Nesta situação deverá ainda ser efectuado o Registo de Ocorrência em impresso próprio para o efeito.
- d)** As pessoas que se apresentem como colaboradores da SCML, mas não seja possível comprovar tal situação, deverão ser tratados como Visitantes.
Deve ser fornecido o Cartão de Visitante que o Colaborador deverá usar em local visível e durante a permanência nas instalações. O Vigilante procederá ainda ao Registo de entrada e saída bem como à elaboração da Guia de Visitante.
- e)** Fora do horário Normal de expediente, os colaboradores só poderão permanecer ou entrar nas instalações, mediante prévia solicitação escrita ao NSFE/UGS/DQI apresentada pelo responsável do Serviço a que os mesmos pertencem.

2.2 Visitantes

- a)** Entendem-se por visitantes as pessoas que, por necessidade própria ou interesse mútuo, devam ter acesso às instalações (clientes, fornecedores, etc.).

	Normas de Execução Permanente	
CLASSIFICAÇÃO Confidencial	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa Serviço de Vigilância	Exemplar N.º 1

- b) A nenhum visitante será permitida a entrada nas instalações, sem que, previamente, seja contactado, telefonicamente, o colaborador(a)/serviço a quem o mesmo se dirija, avisando da sua presença.
- c) Caso o Visitante tenha de dirigir-se para o interior das instalações, deverá o Vigilante em Serviço proceder da seguinte forma:
- Solicitar um documento de identificação válido com fotografia, que após verificação será devolvido ao visitante;
 - Entregar, devidamente preenchida, a **Guia do Visitante**, com indicação de que a mesma deve ser exibida ao colaborador a contactar, para rubrica e preenchimento da hora do fim da visita;
 - Fornecer um **Cartão Visitante**, esclarecendo de que o mesmo deverá ser colocado na metade superior do corpo em lugar visível e devolvido à saída.
- d) Nos locais onde exista contínuo o visitante deverá ser-lhe dirigido, para que o acompanhe até junto da pessoa/serviço visitada.
- e) À saída, o Visitante devolverá o Cartão e a Guia. O Vigilante após completar o preenchimento da Guia, deverá observar a hora registada em “Fim de Visita”, tendo em atenção o tempo necessário para atingir a portaria.
- f) Durante o período nocturno, bem como aos Sábados, Domingos e Feriados, não é permitido o acesso a Visitantes, nem são autorizadas entradas com base em relações afectivas ou familiares, a não ser em casos expressa e previamente autorizados pelos Responsáveis de Segurança das instalações.
- Excepcionalmente, pode ser autorizado o acesso desde que o Visitante seja acompanhado à entrada e à saída por um colaborador das instalações em funções de Chefia, devendo o Vigilante, neste caso, registar tal facto no Relatório de Ocorrências.

2.3 Prestadores de Serviços

- a) Consideram-se prestadores de Serviços, os indivíduos estranhos à SCML, que contratados por esta, prestam serviços temporários de obras, limpeza, manutenção ou conservação das instalações, por conta própria ou por conta de outrem.
- b) A identificação destas pessoas deverá constar de lista nominal, enviada ao NSFE/UGS/DQI que a validará, da qual devem constar expressamente:
- A entidade contratada;

 <p>SANTA CASA Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.</p>	<p>Normas de Execução Permanente</p>	
<p>CLASSIFICAÇÃO Confidencial</p>	<p>Santa Casa da Misericórdia de Lisboa Serviço de Vigilância</p>	<p>Exemplar N.º 1</p>

- Tipo de serviço prestado (limpeza, manutenção, obras, etc.);
- Nome do(s) funcionário(s);
- Horário de trabalho nas instalações;
- Prazo e outras condições contratuais achadas relevantes.

c) Em caso de entrega de chaves das instalações, as mesmas só podem ser confiadas à pessoa que consta na lista referida na alínea b) e se esta estiver autorizada para esse efeito, sendo registado em Impresso próprio **Registo de Chaveiro**.

d) À entrada os prestadores de serviços, deverão ser identificados através de documento pessoal, que após confirmação em lista própria, ser-lhes-á entregue um Cartão de **Serviço** que deverá ser colocado em local visível (parte superior do corpo), mantido durante o período de trabalho nas instalações e devolvido à saída. A estas pessoas não será passada Guia de Visitante, mas será obrigatório o seu registo em Impresso próprio.

Caso se venha a verificar que a(s) pessoa(s) em questão não consta(m) da lista atrás referida, deverá ser tratada como Visitante.

2.4 Fornecedores

- a) São considerados Fornecedores, todas as pessoas que, em nome individual ou de empresa, forneçam produtos e/ou materiais e equipamentos à SCML.
- b) O acesso será efectuado e controlado pelo Vigilante, durante o horário normal de expediente.
- c) A identificação é feita através de um documento de identificação válido com fotografia.
- d) O Vigilante efectuará um contacto telefónico com o Serviço que o fornecedor pretende, anuncia-o, indicando a Empresa e o que deseja e solicitando autorização para o acesso.
- e) Após autorização do Serviço, é passada ao fornecedor uma **Guia de Visitante**, sendo feito o seu registo na Folha de Controlo de Entradas e Saídas de pessoas e entregue ao Fornecedor um **Cartão de Visitante**.

2.5 Serviço de leitura de contadores

- a) Consideram-se nesta situação os funcionários das entidades fornecedoras de água, gás, electricidade, etc, que se apresentem nas instalações para proceder à leitura dos respectivos contadores.

 <p>SANTA CASA Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.</p>	<p>Normas de Execução Permanente</p>	
<p>CLASSIFICAÇÃO Confidencial</p>	<p>Santa Casa da Misericórdia de Lisboa Serviço de Vigilância</p>	<p>Exemplar N.º 1</p>

- b)** A estas pessoas não é necessário passar Guia de Visitante, uma vez não virem dirigidas a alguém em particular. Porém deverão ser sempre identificadas e acompanhadas por um colaborador das instalações e/ou Vigilante e feito o respectivo registo de Entrada e Saída.
- c)** A estas mesmas pessoas não é permitido o acesso às instalações fora do período normal de expediente.
- d)** O Vigilante efectuará um contacto telefónico com o Serviço que o fornecedor pretende, anuncia-o, indicando a Empresa, o que deseja e solicitando autorização para o acesso.

2.6 Convidados

- a)** Convidados são todas as pessoas que, a convite ou autorizadas pela SCML, visitam as instalações durante um determinado período de tempo.
- b)** Aos Convidados será sempre autorizado o acesso sem mais formalidades, desde que a Portaria/Vigilante tenha prévio conhecimento da sua presença e que seja sempre acompanhada durante o período de permanência nas instalações, por um responsável pelas mesmas.
- c)** A cada convidado será entregue um Cartão de Identificação, bem como efectuado no livro de entrada e saída o registo do número de pessoas e do colaborador que a(s) acompanhou.
- d)** Caso não exista à entrada um responsável pelos convidados, os mesmos serão tratados como visitantes, excepto os do Exmº Srº Provedor que estão dispensados de quaisquer formalidades.

2.7 Entidades Oficiais

- a)** Entendem-se por entidades oficiais todas as pessoas que sejam representantes da autoridade civil ou militar, tais como Forças Armadas, Forças Policiais, Bombeiros, Autoridades Cíveis, Inspeção do Trabalho, etc.
- b)** O acesso de Entidades Oficiais civis ou militares, que se apresentem fardadas ou não, cuja presença tenha sido requerida pela SCML, far-se-á com dispensa de todas as formalidades normais de acesso desde que, a portaria, tenha tido conhecimento prévio desse facto, devendo o(s) Vigilante(s) ali de serviço, prestar-lhes todo o auxílio e providenciar o seu acompanhamento.
- c)** No caso de, na portaria, se desconhecerem as razões da presença das Entidades Oficiais, o(s) Vigilante(s) de serviço deve(m) indagar os motivos e confirmar os mesmos

 <p>SANTA CASA Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.</p>	<p align="center">Normas de Execução Permanente</p>	
<p>CLASSIFICAÇÃO Confidencial</p>	<p align="center">Santa Casa da Misericórdia de Lisboa Serviço de Vigilância</p>	<p align="center">Exemplar N.º 1</p>

telefonicamente junto dos Responsáveis de Segurança das instalações, procedendo então como na alínea anterior.

- d)** As Entidades oficiais civis ou militares, fardadas ou não, que **em serviço** e no desempenho das suas funções pretendam ter acesso às instalações, só o poderão fazer após identificação.

Nestes casos o(s) vigilante(s) de serviço fará o registo da identidade, não cativando qualquer documento de identificação, nem distribuindo Guia ou Cartão de Visitante, mas providenciando o seu acompanhamento.

O(s) vigilante(s) deve ainda neste caso, guardar sigilo sobre as funções de tais entidades.

- e)** As Entidades Oficiais militares **fora de serviço**, que se apresentem **à paisana** e que solicitem na portaria o acesso às instalações, deverão ser tratadas como **Visitantes**.
- f)** As Entidades Oficiais militares, **fora de serviço**, que se apresentem **fardadas** e que solicitem na portaria o acesso às instalações, deverão, após identificação, ser portadoras de **Guia de Visitante**, embora não lhes seja distribuído o respectivo Cartão de Visitante.
- g)** Às Entidades Oficiais civis ou militares, que se apresentem **em serviço** durante o **período nocturno** deve proceder-se como indicado as alíneas b), desde que haja conhecimento prévio da sua chegada. Caso contrário, o acesso só deverá ser concedido após identificação e justificação da presença. Se ainda subsistirem dúvidas, deverá tal presença ser confirmada telefonicamente para o respectivo comando.

3. MOVIMENTO / CONTROLO DE MATERIAIS E EQUIPAMENTOS

3.1 Generalidades

- a)** No presente número pretende-se regulamentar o controlo de entradas e saídas de materiais e equipamentos nas instalações.
- b)** Consideram-se abrangidos, de uma forma geral, quaisquer volume, material ou equipamento, que transitem na(s) portaria(s) transportados por utentes, colaboradores, fornecedores e/ou outros, com excepção dos identificáveis como objectos de uso pessoal.

3.2 Entrada de Materiais e Equipamentos

- a)** A entrada de quaisquer Materiais ou Equipamentos, para além dos de uso pessoal, através da(s) portaria(s), só será autorizada desde que o seu portador apresente a respectiva Guia

 <p>SANTA CASA Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.</p>	<p>Normas de Execução Permanente</p>	
<p>CLASSIFICAÇÃO Confidencial</p>	<p>Santa Casa da Misericórdia de Lisboa Serviço de Vigilância</p>	<p>Exemplar N.º 1</p>

discriminativa e o Serviço destinatário confirme telefonicamente a vinda desse material, assegurando a sua recepção, ou dando instruções para entrega no Serviço respectivo.

- b)** Não é permitido ao(s) Vigilante(s) em serviço na(s) portaria(s), responsabilizar-se pela recepção de quaisquer fornecimentos, devendo sempre ser contactados os serviços destinatários, afim de que sejam recebidos pelos respectivos responsáveis ou alguém em quem os mesmos deleguem.
- c)** Em nenhum caso será permitida a guarda, ainda que a título temporário, de quaisquer Volumes, Materiais ou Equipamentos na(s) portaria(s).

3.3 Saídas de Materiais e Equipamentos

- a)** Só é permitida a saída de quaisquer Materiais e/ou Equipamentos, salvo os que apresentem características evidentes de uso pessoal, desde que acompanhadas de **Guia de Material** devidamente preenchida (sem rasuras ou emendas) e autenticadas com rubrica de Responsável de Segurança das instalações.
- b)** Sempre que qualquer pessoa se apresente na(s) portaria(s) pretendendo fazer sair Volumes, Materiais e Equipamentos sem a respectiva Guia de Materiais devidamente preenchida, terá de justificar a sua proveniência e destino, sujeitando-se à confirmação a que o(s) vigilante(s) está obrigado a proceder. Caso o portador se recuse a prestar os esclarecimentos solicitados, ou sujeitar-se à confirmação referida, deverá o(s) vigilante(s) reter os volumes, materiais ou equipamentos, contactando de imediato os Responsáveis de Segurança.

No caso de o material ou equipamento ser pertença da SCML, o portador terá obrigatoriamente de preencher a **Guia de Materiais**.

Em qualquer dos casos deverá o(s) Vigilante(s) em serviço registar a identificação do pessoal portador e a natureza dos materiais / equipamentos saídos.

- c)** Todas as Guias de Materiais recebidas na(s) Portaria(s) serão, diariamente enviadas para os Responsáveis de Segurança nas instalações.

4. GESTÃO E CONTROLO DE CHAVEIRO

- a)** Deverá o responsável de Segurança das Instalações providenciar para a existência de um chaveiro que deverá conter todas as chaves devidamente identificadas (portas, viaturas, etc), cuja responsabilidade de controlo esteja a cargo do(s) vigilante(s), de forma a permitir a sua

 <p>SANTA CASA Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.</p>	<p>Normas de Execução Permanente</p>	
<p>CLASSIFICAÇÃO Confidencial</p>	<p>Santa Casa da Misericórdia de Lisboa Serviço de Vigilância</p>	<p>Exemplar N.º 1</p>

rápida utilização em caso de necessidade. Deve ainda existir uma relação das chaves em chaveiro.

- b)** As chaves existentes em chaveiro, deverão estar à exclusiva guarda dos vigilantes, devendo restringir-se a um exemplar de cada chave, devidamente identificada em etiqueta numerada.
- c)** Qualquer extravio deve ser de imediato comunicado por escrito e objecto de relatório, a fim de ser providenciada a substituição urgente do canhão e/ou fechadura respectiva.
- d)** Aquando da entrega e recepção de chaves aos colaboradores autorizados da instalação, deve ser sempre efectuado o controlo e registos das mesmas em impresso próprio para o efeito.
- e)** Devem os vigilantes efectuar uma verificação constante do estado das diversas chaves e respectivas fechaduras, elaborando relatório que reporte as deficiências encontradas.
- f)** Após a entrada ao serviço devem os vigilantes conferir os chaveiros à sua responsabilidade e informar de imediato qualquer falta detectada, devendo a mesma ser ainda objecto de Relatório.
- g)** As chaves que forem encontradas abandonadas (portas, gavetas, cofres, etc) deverão ser recolhidas e objecto de Relatório detalhado.

5. MOVIMENTO DE VIATURAS

5.1 Acesso de Viaturas

- a)** O acesso de viaturas aos estacionamento privativos das instalações, deve proceder-se de acordo com o disposto no presente capítulo, sem prejuízo de disposições particulares e específicas que venham a ser tomadas para situações anormais e esporádicas, devendo as mesmas ser objecto de Relatório.
- b)** O controlo de gestão do espaço e lotação dos parques é da responsabilidade do serviço de vigilância, em cumprimento do previamente estabelecido pela NGF/SCML.
- c)** O Vigilante deve providenciar para que o estacionamento das viaturas autorizadas seja de forma a que, em caso de emergência, a sua saída se processe da forma mais célere.

5.2 Viaturas da SCML

- a)** Consideram-se **viaturas da SCML** as que estão directamente atribuídas aos vários Serviços e que devem constar de lista própria.

 <p>SANTA CASA Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.</p>	<p>Normas de Execução Permanente</p>	
<p>CLASSIFICAÇÃO Confidencial</p>	<p>Santa Casa da Misericórdia de Lisboa Serviço de Vigilância</p>	<p>Exemplar N.º 1</p>

b) O registo de entrada e saída destas viaturas durante o **período diurno**, deverá ser feito em impressos próprios para o efeito (Registo de viaturas) onde devem constar os seguintes elementos:

- Local e data;
- Número da viatura;
- Matrícula da Viatura;
- Condutor no momento da entrada/saída;
- Hora de entrada/saída;
- Rubrica do vigilante de serviço.

c) Para além do condutor, deve ainda ser feito o controlo de entrada dos restantes ocupantes da viatura, de acordo com o estabelecido na presente NEP.

d) Durante o **período nocturno** o acesso deverá ser feito nos mesmos termos da alínea b), desde que o seu condutor tenha acesso autorizado para o mesmo período.

5.3 Viaturas de outros serviços

a) Consideram-se **viaturas de outros serviços** todas as viaturas da SCML não incluídas na categoria anterior.

b) A entrada e saída destas viaturas, só será permitida desde que:

- Exista na(s) portaria(s) autorização prévia, por escrito, da NGF/SG/SCML;
- Seja autorizada, no momento, pelo NGF devendo, neste caso, a ocorrência ser mencionada em Relatório.

Em qualquer dos casos, deverá ser sempre feito o registo de entrada/saída de viaturas.

c) O controlo dos ocupantes, deverá processar-se em conformidade com o estabelecido na presente NEP.

5.4 Viaturas Particulares

Viaturas de colaboradores da SCML

a) São consideradas nesta situação todas as viaturas particulares propriedade de Colaboradores da SCML, que constem de listagem própria.

A cada uma delas deverá ser atribuído um dístico de identificação e um local onde esta fica autorizada a parquear.

 <p>SANTA CASA Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.</p>	<p>Normas de Execução Permanente</p>	
<p>CLASSIFICAÇÃO Confidencial</p>	<p>Santa Casa da Misericórdia de Lisboa Serviço de Vigilância</p>	<p>Exemplar N.º 1</p>

- b)** O controlo de entrada e saída destas viaturas deverá, durante o **período diurno**, ser feito através do respectivo registo em impresso próprio para o efeito (registo de viaturas particulares).
- c)** Para outros ocupantes da viatura, que não o condutor, deverá efectuar-se o respectivo controlo de acessos.
- d)** Durante o **período nocturno** o acesso destas viaturas deverá processar-se nos termos da alínea b), desde que exista acesso autorizado para o referido período, sendo efectuado o respectivo registo de entrada/saída de viaturas.
- e)** Não deverá ser permitido, salvo em casos excepcionais devidamente autorizados pela NGF, o estacionamento ou parqueamento de viaturas durante o **período nocturno** cujo proprietário tenha já cessado a sua permanência nas instalações.

Outras Viaturas

- a)** Consideram-se nesta situação todas as viaturas particulares não incluídas anteriormente (Fornecedores / prestação de serviços).
- b)** A entrada e saída destas viaturas, durante o **período diurno**, só deverá ser admitida desde que:
 - Exista autorização prévia da NGF;
 - Seja concedida, no momento, autorização para esse efeito, devendo neste caso a ocorrência ser registada em Relatório;
 - Exista local de estacionamento disponível e que a mesma não coloque em causa a livre circulação de outras viaturas;

Em qualquer dos casos deverá ser sempre feito o registo de entrada e saída de viaturas, em documento próprio para o efeito.
- c)** O controlo dos ocupantes da viatura deverá processar-se, sempre, de acordo com as disposições referidas nesta NEP.
- d)** Durante o **período nocturno** não deverá ser permitido, em caso algum, o acesso ou permanência destas viaturas nas instalações.

5.5 Viaturas de Entidades Oficiais

- a)** Estão incluídas nesta categoria as viaturas particulares, devidamente identificadas, pertencentes às **Entidades Oficiais**, como tal definidas no número 2.7 da presentes NEP.

 <p>SANTA CASA Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.</p>	<p>Normas de Execução Permanente</p>	
<p>CLASSIFICAÇÃO Confidencial</p>	<p>Santa Casa da Misericórdia de Lisboa Serviço de Vigilância</p>	<p>Exemplar N.º 1</p>

b) Às viaturas de Entidades Oficiais só deverá ser permitido o acesso desde que previamente autorizado, pela NGF.

c) Sempre que se trate de viaturas em **Serviço de Emergência**, deverão ser dispensadas todas as formalidades e prestado todo o apoio, incluindo a desobstrução das vias de acesso.

6. RONDAS

6.1 Generalidades

a) Entende-se por Ronda toda a acção de vigilância executada periodicamente pelo(s) vigilante(s), seguindo percursos previamente estabelecidos, com o objectivo de detectar/debelar eventuais anomalias susceptíveis de causar danos nas instalações, equipamentos, bens e pessoas, bem como evitar eventuais actos de intrusão e/ou sabotagem.

6.2 Tipos de Rondas

a) **Simples** – em que o(s) vigilante(s) deverá(ão) vistoriar genericamente as instalações, seguindo um percurso aleatório, sem ter de as percorrer na sua totalidade, mas inspeccionando meticulosamente locais críticos previamente determinados.

b) **Detalhada** – em que o Vigilante terá obrigatoriamente de percorrer a totalidade das instalações, efectuando uma verificação minuciosa nos vários locais, seguindo um percurso previamente estabelecido.

6.3 Tarefas por Ronda

a) O(s) Vigilante(s) ao efectuar uma Ronda, deverá ter sempre em atenção as seguintes regras:

- de acordo com a planificação de rondas, deve procurar-se cobrir durante as mesmas, todas as zonas vulneráveis;
- cumprir integralmente o plano estabelecido para a Ronda;
- durante as rondas, deverão ser atentamente observados todos os aspectos que se apresentem estranhos;
- comprovar a sua presença em pontos de controlo, previamente determinados, mediante “picagem”, utilizando os mecanismos eventualmente existentes para o efeito;
- os aspectos ou circunstâncias irregulares que não constituam risco imediato, deverão ser registados em Relatório;
- providenciar para que seja rapidamente corrigida toda e qualquer anomalia detectada;

	Normas de Execução Permanente	
CLASSIFICAÇÃO Confidencial	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa Serviço de Vigilância	Exemplar N.º 1

- identificar as pessoas que se encontrem nas instalações, desde que verifique não existir justificação para a sua presença, assinalando a ocorrência em Relatório de Ronda, do qual deverão constar o nome, a hora, o local e a justificação da presença;
 - verificar o estado de portas e janelas, fechando todas as que não se justifique estarem abertas, nomeadamente as portas corta-fogo;
 - verificar se as torneiras e válvulas das instalações de água e gás se encontram fechadas;
 - desligar todas as luzes desnecessariamente acesas;
 - inspeccionar todos os aparelhos eléctricos (climatização, ventilação, máquinas de fotocópias, etc) e desligando todos aqueles para os quais não existe justificação de estarem ligados;
- b)** Os vigilantes deverão, obrigatoriamente, elaborar Relatórios das respectivas rondas, devendo os mesmos ser considerados confidenciais e entregues diariamente ao NSFE/UGS/DQI.

6.4 Horário de Rondas

- a) Ronda Simples** – deverão ser realizadas em horários variáveis, preferencialmente durante o período diurno.
- b) Ronda Detalhada** – deverão ser executadas TDA a seguir ao encerramento dos serviços, da forma e com a frequência previamente estabelecidos.

6.5 Esquemas e circuitos

- a)** A definição dos circuitos de rondas deverá ser feita de acordo com as seguintes regras:
- cada ronda deverá ter início e fim no mesmo ponto;
 - o percurso deverá ser feito, se possível, sem passar duas vezes pelo mesmo ponto;
 - na execução das rondas está interdita a utilização de elevadores;
 - nas rondas detalhadas o(s) vigilante(s) deverá(ão) proceder de acordo com a definição prevista nesta NEP para este tipo de ronda;
 - nas rondas simples, deverá(ão) o(s) vigilante(s) obrigatoriamente, inspeccionar todos os locais passíveis da ocorrência de intrusão, as instalações sanitárias e aquelas em que haja máquinas e equipamentos de funcionamento permanente.

SANTA CASA <small>Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.</small>	Normas de Execução Permanente	
CLASSIFICAÇÃO Confidencial	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa Serviço de Vigilância	Exemplar N.º 1

V – PRODIMENTOS EM SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA

1. GENERALIDADES

- a) Sempre que se verifique uma situação de emergência, independentemente dos procedimentos específicos neste capítulo, deverá(ão) o(s) vigilante(s), de imediato, informar do facto os Responsáveis de Segurança das Instalações, que lhe darão orientações complementares. Na ausência destes e impossibilidade de contacto com os mesmos, em caso devidamente justificado, poderá o vigilante requerer a presença dos serviços adequados (polícia, bombeiros, etc).
- b) Quando se requeira a comparência dos Serviços de Emergência, (polícia, bombeiros, etc) deverá ser-lhes prestado todo o apoio conforme determinado no capítulo II-5 Entidades Oficiais. E no capítulo III-4 Viaturas de Entidades Oficiais.
- c) A ocorrência, bem como as medidas tomadas deverão ser registadas obrigatoriamente em Relatório de Ocorrências a ser entregue aos Responsáveis de Segurança.
- d) Sempre que a ocorrência se verifique fora do horário normal de funcionamento dos serviços deverá o facto ser de imediato participado aos Responsáveis de Segurança das instalações.

2. ALARME DE INCÊNDIO

- a) Em caso de Alarame de incêndio, resultante de observação directa, de informação transmitida por terceiros (de viva voz, telefonicamente, etc) ou de sinalização proveniente do Sistema de Detecção de Alarame, devem os vigilantes de imediato confirmar no local do provável sinistro, a sua ocorrência e avaliar a respectiva dimensão.
- b) Se a informação de Alarame referida na alínea anterior, for proveniente de uma Central Automática de Incêndio, os vigilantes deverão previamente silenciar o sinal acústico e identificar a zona ou local em que se produziu o alarame.
- c) Para atingir o local do provável sinistro deverão os vigilantes utilizar o trajecto mais curto e o meio de locomoção mais rápido.
- d) Uma vez chegado ao local, os vigilantes inspeccionarão cuidadosamente a área em causa e as zonas limítrofes, afim de tentarem identificar a origem do alarame.
- e) Feita a verificação acima referida, os vigilantes deverão proceder em conformidade cm a situação detectada segundo as seguintes orientações:

SANTA CASA <small>Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.</small>	Normas de Execução Permanente	
CLASSIFICAÇÃO Confidencial	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa Serviço de Vigilância	Exemplar N.º 1

Falso alarme

Constatada a inexistência de qualquer foco de incêndio, deve o vigilante:

- Regressar de imediato ao seu local habitual de trabalho;
- Efectuar a reposição da Central de Detecção de Incêndio, no seu estado normal de funcionamento;
- Repetir a inspecção ao local supostamente afectada, tão depressa quanto possível para reconfirmação do falso alarme, após o que retomará a sua rotina normal.

Alarme Real

Confirmado no local a existência de um princípio de incêndio ou de um foco declarado, deverá o vigilante:

- chamar de imediato os bombeiros locais, utilizando para o efeito os telefones de emergência, devendo a comunicação ser feita de forma precisa e concisa;
(ex: fala o vigilante em serviço nas instalações da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, localizadas no Largo Trindade Coelho 1200-470 Lisboa, para comunicar um princípio de incêndio, já confirmado).
- transmitir apenas as informações indispensáveis, aguardando sempre que o operador da Central Telefónica dos Bombeiros desligue primeiro, por não carecer de mais esclarecimentos sobre o sinistro.
- tentar dominar o sinistro, utilizando os meios de primeira intervenção (extintores portáteis, bocas de incêndio, mantas ignífugas, etc) ao sei dispor e recorrendo se possível ao auxílio de terceiros (outro vigilante, colaborador da instalação);
- desligar os Quadros Eléctricos correspondentes ao local em que deflagrou o incêndio e se este não se circunscreveu ao compartimento onde teve início e ameaçar avançar para outros locais, desligar igualmente o Quadro Eléctrico Geral das instalações;
- aguardar os bombeiros na entrada das instalações e tomar as providências necessárias para que a sua actuação não seja prejudicada;
- prestar toda a colaboração solicitada pelos bombeiros, nomeadamente fornecendo-lhes indicações sobre acessos, localização de equipamentos de primeira intervenção, elevadores, etc;

SANTA CASA <small>Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.</small>	Normas de Execução Permanente	
CLASSIFICAÇÃO Confidencial	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa Serviço de Vigilância	Exemplar N.º 1

- participar na eventual evacuação de pessoas das instalações, procurando que a sua actuação seja serena e tendente a evitar o pânico.

3. ALARME DE INTRUSÃO

- a) Para efeitos da presente NEP, entende-se por intruso todo o individuo que não justifique cabalmente a sua presença no interior das instalações, incorrendo deste modo na alçada da Lei por violação do direito de propriedade.
- b) Perante um intruso os vigilantes têm, à face da Lei, poder para deter e entregar às Autoridades policiais, cuja presença deverá ser solicitada.
- c) O(s) vigilante(s) empregará(ão) sempre meios de persuasão para a detenção do intruso, só recorrendo à força em caso de necessidade.
- d) Os Responsáveis de Segurança das Instalações deverão ser de imediato informados da intrusão e decidir sobre o procedimento subsequente, sempre que a ocorrência se verifique no período diurno.

4. OUTRAS EMERGÊNCIAS

4.1 Inundações

Em situações de inundação causada por deficiente fecho de torneiras ou válvulas, rotura de canalizações, etc, os vigilantes devem adoptar o seguinte procedimento:

- a) Procurar eliminar a causa da inundação fechando torneiras, válvulas, etc, existentes no local afectado ou a torneira geral de segurança das instalações em caso extremo.
- b) Desligar todos os equipamentos eléctricos, existentes no local, em risco de serem atingidos pela água recorrendo se for caso disso, ao corte geral dos respectivos quadros eléctricos.
- c) Participar de imediato, a ocorrência aos responsáveis de segurança das instalações.
- d) Na ausência e/ou impossibilidade de contacto com os responsáveis de segurança e caso os vigilantes verifiquem que as providências adoptadas são insuficientes para controlar a situação, deverão, de imediato, contactar os serviços de emergência (bombeiros, piquete de emergência de água, electricidade, etc).
- e) A ocorrência deverá ser sempre registada no respectivo Relatório de Ocorrências.

4.2 Avarias eléctricas

Em situações de avara eléctrica de máquinas, equipamentos ou de instalação de distribuição, deverão os vigilantes adoptar o seguinte procedimento:

 Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.	Normas de Execução Permanente	
CLASSIFICAÇÃO Confidencial	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa Serviço de Vigilância	Exemplar N.º 1

- a) Interromper de imediato o fornecimento de energia à máquina ou zona afectada, por actuação no correspondente quadro eléctrico ou em situações extremas, efectuando o corte geral de abastecimento de energia.
- b) Participar de seguida a ocorrência aos Responsáveis de Segurança das Instalações.
- c) Na ausência e/ou impossibilidade de contacto com os responsáveis de segurança e caso os vigilantes verifiquem que as providências adoptadas são insuficientes para controlar a situação, deverão, de imediato, contactar os serviços de emergência da entidade distribuidora (EDP).
- d) Em caso de princípio de incêndio deverão os vigilantes adoptar os procedimentos estabelecidos no ponto 2. do presente capítulo.

4.3 Fugas de Gás

Em situações de fuga de gás causadas por ruptura de canalizações, deficiente fecho de torneiras ou válvulas, etc, deverão os vigilantes adoptar o seguinte procedimento:

- a) Eliminar quaisquer fontes de calor ou de chama existente no local, evitando nomeadamente, fumar ou foguear no compartimento afectado.
- b) Evitar o accionamento de qualquer dispositivo eléctrico, interruptores de iluminação, máquinas, etc, possível de provocar faísca, anulando o risco de possível ignição e subsequente explosão.
- c) Ventilar imediatamente o local ou zona afectada, mediante a abertura de portas e janelas, sendo totalmente interdito o recurso a equipamentos eléctricos de ventilação ou climatização.
- d) Interromper o abastecimento de energia eléctrica actuando no respectivo quadro eléctrico desde que o mesmo se situe fora do local ou zona afectada ou em caso de situações extremas, efectuando o corte geral de energia eléctrica.
- e) Fechar as válvulas ou torneiras de segurança, interrompendo o abastecimento de Gás às instalações.
- f) Participar de seguida a ocorrência aos Responsáveis de Segurança das Instalações.
- g) Na ausência e/ou impossibilidade de contacto com os responsáveis de segurança e caso os vigilantes verifiquem que as providências adoptadas são insuficientes para controlar a situação, deverão, de imediato, contactar os serviços de emergência (bombeiros, piquete de emergência, etc) e tomar medidas para a evacuação das instalações.

	Normas de Execução Permanente	
CLASSIFICAÇÃO Confidencial	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa Serviço de Vigilância	Exemplar N.º 1

4.4 Alarme de Bomba

Em caso de recepção de mensagens ou comunicações dando conta da colocação de engenhos explosivos nas instalações da SCML, os vigilantes deverão adoptar o seguinte procedimento:

- a) Registar ou escrever, de forma a reproduzir posteriormente com a maior fidelidade possível, o teor da mensagem e hora a que a mesma se verificou.
- b) Prolongar a conversação e obter o maior número possível de indícios úteis, tais como hora programada de rebentamento, local, potência do engenho, etc..
- c) Procurar no decorrer da conversação reter o tom e características da voz ou vozes, bem como identificar a origem da comunicação (.cabine pública, bar, casa particular) prestando especial atenção aos ruídos de fundo (viaturas, aviões, música, risos, etc).
- d) Comunicar de imediato aos Responsáveis de Segurança os elementos recolhidos.
- e) Contactar telefonicamente o 112 e dar conhecimento da ocorrência dizendo – fala das instalações da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, localizadas no Largo Trindade Coelho 1200-470 Lisboa, para informar que às XX horas foi recebida uma comunicação anónima via (telefone, fax, etc) referindo que irá ocorrer o rebentamento de um engenho explosivo no local XXX às XX horas.
- f) Transmitido o alarme às autoridades, os Responsáveis de Segurança providenciarão para que um colaborador por piso ou sector (conforme os casos), inspecione a área que lhe está afecta, em ordem a detectar objectos suspeitos ou deslocados dos seus sítios, que perturbem a normalidade e harmonia do conjunto (volumes nos WC's ou cestos de papel, carteiras de senhora no chão, ou com aspecto de abandonadas, etc).
- g) Do resultado da inspecção e com o parecer das autoridades, os Responsáveis de Segurança poderão e decidirão sobre a necessidade de evacuação das instalações, de acordo com o Plano Estabelecido para o efeito e para o qual os vigilantes devem contribuir activamente sem alarme.

4.5 Conflitos (desordem e/ou distúrbios)

Em caso de desordem e/ou distúrbios, devem os vigilantes proteger as entradas e as pessoas e requerer autorização para solicitar a presença das autoridades em caso de extrema necessidade. A acção dos vigilantes deve ser ponderada empregando preferencialmente meios de persuasão e só recorrendo ao uso da força em caso de necessidade absoluta:

	Normas de Execução Permanente	
CLASSIFICAÇÃO Confidencial	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa Serviço de Vigilância	Exemplar N.º 1

As ocorrências, bem como as medidas tomadas, deverão ser objecto de Relatório elaborado com rigor e detalhe.

4.6 Evacuação das Instalações

- a) Em situações em que se torne imperativo proceder à evacuação do edifício, esta deverá processar-se de acordo com o Plano de Evacuação, existente na instalação.
- b) Deve existir, obrigatoriamente, na(s) portaria(s) um exemplar do Plano de Evacuação, constituído por instruções escritas e desenhadas e no qual deverão estar fundamentalmente mencionados os seguintes elementos:
 - definição das situações que justifiquem uma evacuação total ou parcial das instalações;
 - Listagem exaustiva dos riscos em presença (incêndio, explosão, inundação, desabamento, etc) e sua localização;
 - Sectorização das instalações em ordem a definir **Zonas de Evacuação** com atribuição de prioridades e respectivos tempos parcelares de evacuação, tendo em atenção que prazo total não deverá exceder 7 (sete) minutos;
 - estimativa do número de pessoas a evacuar, diferenciando as que conhecem as instalações (colaboradores das instalações) e as que em princípio não as conhecem (utentes, visitantes, etc);
 - indicação em desenhos de fácil leitura, dos caminhos de evacuação (escadas, corredores, portas, etc) e da localização dos dispositivos de iluminação de emergência, caso existam;
 - definição dos meios através dos quais é dado o alerta da evacuação.
- c) Devem os vigilantes ter conhecimento detalhado do respectivo Plano de Evacuação e participar em acções de sensibilização e nas inerentes à sua implantação. Evitar o accionamento de qualquer dispositivo eléctrico, interruptores de iluminação, máquinas, etc, possível de provocar faísca, anulando o risco de possível ignição e subsequente explosão.
- d) Em situações de emergência, que justifiquem a evacuação total ou parcial das instalações, cabe aos vigilantes, para além de outras atribuições específicas que lhe venham a ser cometidas, colaborar nas seguintes tarefas:
 - transmitir as instruções necessárias antes e durante a evacuação;
 - controlar as zonas a evacuar e dirigir a evacuação das mesmas;
 - encaminhar ou fazer encaminhar para fora da zona de perigo, os doentes deficientes e crianças;

 Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.	Normas de Execução Permanente	
CLASSIFICAÇÃO Confidencial	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa Serviço de Vigilância	Exemplar N.º 1

- socorrer os feridos e assegurar o seu transporte para um estabelecimento hospitalar;
 - certificar-se de que todos os ocupantes das instalações as abandonaram, após o período previsto para a evacuação.
- e) É ainda competência do(s) vigilante(s) colaborar na realização de exercícios periódicos de evacuação, desempenhando as tarefas que para o efeito lhe venham a ser atribuídas.

VI – ESPECIFICIDADES DO SERVIÇO A PRESTAR

1. Rondas

- a) O(s) Vigilante(s) deve(m) efectuar rondas nos corredores das instalações e nos parques de estacionamento de viaturas, no período compreendido entre as 09H00' e as 19H00'.
- b) Deve(m) o(s) mesmo(s) vigilante(s) efectuar, no mínimo, 2 (duas) rondas diárias a todo o conjunto de S. Roque, no período nocturno, em horários aleatórios TDA.
- c) Deverá ser efectuada 1 (uma) ronda diária à Igreja e ao Museu de S. Roque, após o termo da actividade e proceder ao encerramento das instalações.
- d) Deverá ser efectuada 1 (uma) ronda diária, à Direcção de Acção Social Local Sul sita na Rua Nova da Trindade-14 aos sábados domingos e feriados e ainda sempre que solicitado pela CMRA para vistoria das mesmas instalações em caso de disparo de alarme (SDAI).

2. Atendimento ao público

O(s) vigilante(s) deve(m) proceder ao atendimento / encaminhamento de pessoas que, no período nocturno TDU e aos fins de semana e feriados, se dirijam à Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

3. Atendimento de telefones

Deve(m) o(s) vigilante(s) em serviço nocturno a funcionar na Portaria do Palácio Nisa, nos dias úteis das 19H00' às 06H00' do dia seguinte e 24 horas/dia aos fins de semana, proceder à recepção e encaminhamento de chamadas ou a tomada de providências de acordo com orientações previamente definidas.

4. Registos da Actividade

Deve ser obrigatoriamente efectuada o registo de toda a actividade desenvolvida respeitante a movimento de chaves, entrada/saída de viaturas e pessoas nos parques de estacionamento do Arquivo Histórico e da Glória.

SANTA CASA Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.	Normas de Execução Permanente	
CLASSIFICAÇÃO Confidencial	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa Serviço de Vigilância	Exemplar N.º 1

5. Perdidos e Achados

- a) Todos os objectos perdidos nas instalações, que venham a ser encontrados pelo(s) vigilante(s) deverão ser, obrigatoriamente, entregues à guarda dos Responsáveis de Segurança das Instalações e mencionadas em Relatório próprio para o efeito.
- b) No caso dos objectos perdidos que venham a ser entregues ao(s) vigilante(s) deverá ser seguido procedimento idêntico ao referido na alínea anterior e ainda ser passado recibo comprovativo à pessoa que entregou o objecto.

6. Elevadores

- a) Devem os vigilantes conhecer o funcionamento e principais características dos elevadores existentes, nomeadamente no que se refere aos procedimentos a adoptar em caso de avaria.
- b) De acordo com o estabelecido na alínea anterior, em caso de imobilização acidental da cabine por avaria ou falta de energia, deve o vigilante proceder da seguinte forma:
 - proceder às manobras necessárias para movimentação manual da cabine, de forma a que a mesma fique ao nível de um piso.;
 - abrir manualmente as portas de acesso à cabine, para evacuação das pessoas retidas, voltando a fechá-las imediatamente após a saída destas;
 - comunicar a ocorrência e aguardar indicações sobre outras medidas a tomar.
- c) Em caso de incêndio e na existência de ligação do elevador ao SADI existente, a fim de evitar a sua utilização o(s) vigilante(s) deverá(ão), de imediato, proceder à chamada das cabines até ao piso de entrada/saída das instalações, desligando-as em seguida.
- d) No caso de existência de elevadores prioritários para serviço de incêndio, o(s) vigilante(s) deverá(ão) tomar as medidas necessárias para permitir a sua utilização pelos Bombeiros, nomeadamente dando-lhes indicações quanto à respectiva localização e funcionamento.

7. Hastear Bandeiras

- a) Devem os vigilantes ser responsáveis por hastear e retirar as bandeiras diariamente.

VI I – MATERIAL E EQUIPAMENTO

- 9 Rádio Emissor/Receptor (2 de Reserva – 1 para o Responsável pela Segurança/SCML)
- 3 Carregadores
- 3 Baterias suplentes
- 1 Telemóvel
- 1 Bastão de rondas
- 4 Lanternas
- 6 Coletes Reflectores

SANTA CASA <small>Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.</small>	Normas de Execução Permanente	
CLASSIFICAÇÃO Confidencial	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa Serviço de Vigilância	Exemplar N.º 1

Rolos de fita delimitadora de espaço
Apitos para todos os vigilantes

VIII – ANEXOS

Mod.052/DQI

SANTA CASA Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.	Normas de Execução Permanente	
CLASSIFICAÇÃO Confidencial	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa Serviço de Vigilância	Exemplar N.º 1

Anexo 6 – Impresso Registo de Chamadas Telefone de Emergência

SANTA CASA
Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.

RECEÇÃO DE TELEFONEMAS DE EMERGÊNCIA
(Situações que colocam em causa a segurança de pessoas e bens)

Informação n.º _____ Ano _____

Identificação da Pessoa de Contacto:

Nome _____ Telefone _____

Serviço _____ Estabelecimento _____

Tipo de Ocorrência:

☐ Incêndio
☐ Inundação
☐ Fuga de Gás
☐ Acidente de Trabalho
☐ Ameaça de Bomba
☐ Sismo
☐ Avaria Elétrica/Curto-Circuito
☐ Intrusão e roubo
☐ Intoxicação
☐ Subtração de Menor
☐ Derrame de Produto Tóxico
☐ Outra _____

Descrição da Ocorrência:

Após receção do telefonema foi contactado o Departamento da Qualidade e Inovação

☐ Diretor do Núcleo de Segurança Física e Eletrónica
☐ Subdiretor do Departamento da Qualidade e Inovação
☐ Diretor do Núcleo de Segurança no Trabalho e Segurança Contra Incêndios em Edifícios

Informações Finais

Data de Ocorrência ____/____/____ Hora da Ocorrência ____ h ____ m

Responsável pela Informação

Nome _____ Cargo _____

Telex./Tlm. _____ Data ____/____/____ Assinatura _____

Diligências efetuadas pelo Departamento da Qualidade e Inovação

Estabelecido Contacto com Diretor(es) de:

☐ Departamento de Gestão Imobiliária e Património
☐ Recursos Humanos/Seg. e Saúde no Trabalho
☐ Direção de Desenvolvimento e Intervenção de Proximidade
☐ Direção de Intervenção com Públicos Vulneráveis
☐ Direção de Infância, Juventude e Família
☐ Departamento de Jogos
☐ Direção de Saúde Santa Casa
☐ Direção de Comunicação e Marketing
☐ Outro Departamento/Direção/Serviço _____
☐ Secretaria-Geral

Mod.048/DOI

SANTA CASA Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.	Normas de Execução Permanente	
CLASSIFICAÇÃO Confidencial	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa Serviço de Vigilância	Exemplar N.º 1

Anexo 7 – Registo de Ocorrências com utentes fora das horas normais de Expediente

SANTA CASA
Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.

COMUNICAÇÃO DE OCORRÊNCIA COM UTENTE FORA DAS HORAS DE EXPEDIENTE

Informação n.º _____ Ano _____

Identificação da pessoa de contacto

Nome _____ Telefone _____
Entidade _____

Identificação do Utente

Nome _____ N.º Utente _____
Morada _____
Freguesia _____ Código-Postal _____ - _____

Dados da ocorrência

Data de Ocorrência ____/____/____ Hora da Ocorrência ____ h ____ m

Tipo de Ocorrência

☐ Morte
☐ Acidente * Em casa ☐ * Fora de casa ☐
☐ Hospitalização Hospital _____

Descrição da ocorrência

Após receção do telefonema foi contactado o Departamento da Qualidade e Inovação

☐ Diretor do Núcleo de Segurança Física e Eletrónica
☐ Subdiretor do Departamento da Qualidade e Inovação

Informações finais

Responsável pela informação

Nome _____ Cargo _____
Telf./Tlm. _____ Data ____/____/____ Assinatura _____

Diligências efetuadas * A preencher pelo Departamento da Qualidade e Inovação

Estabelecido contacto com:

☐ Diretor da Direção de Desenvolvimento e Intervenção de Proximidade
☐ Diretor da Infância, Juventude e Família
☐ Diretor da Direção de Intervenção com Públicos Vulneráveis
☐ Administrador da área de Ação Social
☐ Outro(s) _____

Mod.048/DQI

SANTA CASA Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.	Normas de Execução Permanente	
CLASSIFICAÇÃO Confidencial	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa Serviço de Vigilância	Exemplar N.º 1

Anexo 8 – Registo de Ocorrência Extraordinária



REGISTO DE OCORRÊNCIA EXTRAORDINÁRIA	
INFORMAÇÃO N.º _____	
DATA DA OCORRÊNCIA ____/____/____	
INFORMAÇÃO DO SERVIÇO	
SERVIÇO _____	ESTABELECIMENTO _____
OCORRÊNCIA	
☐ CURTO-CIRCUITO ☐ DERROCADAS OU DESLIZAMENTO DE TERRAS ☐ DERRAME DE SUBSTÂNCIA PERIGOSA	☐ FUGA DE GÁS ☐ PRAGA DE INSETOS E OUTROS ANIMAIS ☐ QUEDA DE ÁRVORES ☐ OUTROS _____
☐ FUGA DE ÁGUA ☐ INUNDAÇÃO	
BREVE DESCRIÇÃO DA OCORRÊNCIA	
<div style="height: 40px;"></div>	
DILIGÊNCIAS EFETUADAS PARA RESOLUÇÃO DA OCORRÊNCIA	
<div style="height: 40px;"></div>	
CONTACTOS EFETUADOS	
☐ NÚCLEO DE SEGURANÇA FÍSICA E ELETRÓNICA - NOME DO RESPONSÁVEL _____ OBS.: _____ DATA ____/____/____ HORA ____h ____m	
☐ DEPARTAMENTO DE GESTÃO IMOBILIÁRIA E PATRIMÓNIO - NOME DO RESPONSÁVEL _____ OBS.: _____ DATA ____/____/____ HORA ____h ____m	
☐ DEPARTAMENTO DA QUALIDADE E INOVAÇÃO - NOME DO DELEGADO DE SEGURANÇA _____ OBS.: _____ DATA ____/____/____ HORA ____h ____m	
INFORMAÇÕES FINAIS	
<div style="height: 40px;"></div>	
RESPONSÁVEL PELA INFORMAÇÃO _____	
NOME _____	CARGO _____
TELF./TLM. _____	DATA ____/____/____ ASSINATURA _____
DATA DE RESOLUÇÃO DA OCORRÊNCIA ____/____/____	

Mod.047/DQJ

SANTA CASA <small>Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.</small>	Normas de Execução Permanente	
CLASSIFICAÇÃO Confidencial	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa Serviço de Vigilância	Exemplar N.º 1

Anexo 10 – Impresso de Reclamação

SANTA CASA <small>Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.</small>	FORMULÁRIO Registo de Reclamação	
RECLAMAÇÃO ☐	NÃO CONFORMIDADE ☐	N.º ____/____
DECORRENTE DE AUDITORIA ☐	OUTRO ☐	Data: ____
DOCUMENTO(S) DE REFERÊNCIA _____	DEPARTAMENTO(S) ENVOLVIDO(S) _____	
<u>DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO</u> _____		Registado por _____ Data: ____
<u>ANÁLISE DA SITUAÇÃO</u> _____		Registado por _____ Data: ____
<u>CORRECÇÃO DA SITUAÇÃO</u> (a preencher pelo responsável do departamento envolvido) _____ Data prevista: ____		Registado por _____ Data: ____
<u>ACÇÃO CORRECTIVA / PREVENTIVA</u> (a preencher pelo responsável do departamento envolvido) _____ Data prevista: ____		Registado por _____ Data: ____
<u>FECHO/CONTROLO DE EFICÁCIA</u> Acção eficaz? Sim ☐ Não ☐ -> Desencadear nova acção Necessário alterar Doc? Não ☐ Sim ☐ -> Quais? _____ Obs./Anexos: _____		Registado por _____ NSFE/UGS/DQI Data: ____

SANTA CASA Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.	Normas de Execução Permanente	
CLASSIFICAÇÃO Confidencial	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa Serviço de Vigilância	Exemplar N.º 1

Anexo 11 – Ameaça de Bomba

SANTA CASA

Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.

REGISTO DE AMEAÇA DE BOMBA			
INFORMAÇÃO N.º		<input type="text"/>	
DATA DA COMUNICAÇÃO	<input type="text"/>	HORA	<input type="text"/>
DURAÇÃO DA CHAMADA		<input type="text"/>	
REPRODUÇÃO DA COMUNICAÇÃO DE AMEAÇA DE BOMBA (PALAVRAS MAIS OU MENOS EXATAS)			
<input type="text"/>			
REGISTO			
GÉNERO:	☐ MASCULINO	☐ FEMININO	IDADE ESTIMADA <input type="text"/>
CARACTERÍSTICAS DA VOZ			
☐ FORTE	☐ SUAVE	☐ AGUDA	☐ PROFUNDA
☐ ROUCA	☐ AGRADÁVEL	☐ EMBRIAGADA	☐ OUTRA
DICCÇÃO			
☐ RÁPIDA	☐ LENTA	☐ NASAL	☐ DISFARÇADA
☐ GAGA	☐ SIBILANTE	☐ OUTRA	QUAL? <input type="text"/>
MODO			
☐ CALMO	☐ IRRITANTE	☐ RACIONAL	☐ IRRACIONAL
☐ COERENTE	☐ INCOERENTE	☐ DELIBERADO	☐ EMOCIONAL
☐ OBSCENO	☐ INCORRETO	☐ BRINCAÇÃO	
SOTAQUE			
☐ LOCAL	☐ REGIONAL	<input type="text"/>	
☐ ESTRANGEIRO	☐ RAÇA	<input type="text"/>	
DOMÍNIO DA LÍNGUA / FALA			
☐ EXCELENTE	☐ BOM	☐ CORRETO	☐ POBRE
☐ COERENTE	☐ INCOERENTE	☐ DELIBERADO	☐ EMOCIONAL
☐ VULGAR	☐ OUTRO	QUAL? <input type="text"/>	
SONS DE FUNDO			
☐ BARULHO	☐ SILÊNCIO	☐ MISTURADO	☐ COMBIO
☐ MÚSICA	☐ COZINHA	☐ TRÁNSITO	☐ ANIMAIS
☐ AVIÕES	☐ IMPRESSORA	☐ MÁQ. INDUSTRIAL	☐ CAFÉ/BAR
☐ REUNIÃO	☐ VOZES	☐ TECLADO DE COMPUTADOR	
☐ OUTRO	QUAL? <input type="text"/>		

SANTA CASA Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.	Normas de Execução Permanente	
CLASSIFICAÇÃO Confidencial	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa Serviço de Vigilância	Exemplar N.º 1

Anexo 11 – Ameaça de Bomba (continuação)

QUEM EFETUOU O CONTACTO, PARECIA FAMILIARIZADO COM A ÁREA?	
QUESTÕES CHAVE PARA TENTAR OBTER RESPOSTAS ÚTEIS	
A) PORQUE COLOCOU O ENGENHO EXPLOSIVO?	
B) O ENGENHO EXPLOSIVO ESTÁ JÁ EM FUNCIONAMENTO?	
C) ONDE SE ENCONTRA COLOCADO O ENGENHO EXPLOSIVO?	
D) QUE ASPETO TEM?	
E) O QUE PODEMOS FAZER PARA EVITAR A EXPLOÇÃO?	
OUTROS COMENTÁRIOS EFETUADOS	

SANTA CASA <small>Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.</small>	Normas de Execução Permanente	
CLASSIFICAÇÃO Confidencial	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa Serviço de Vigilância	Exemplar N.º 1

Anexo 12 – Cartão de Visitante



SANTA CASA <small>Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.</small>	Normas de Execução Permanente	
CLASSIFICAÇÃO Confidencial	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa Serviço de Vigilância	Exemplar N.º 1

Anexo 13 – Cartão de Serviço



SANTA CASA Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.	Normas de Execução Permanente	
CLASSIFICAÇÃO Confidencial	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa Serviço de Vigilância	Exemplar N.º 1

Anexo 14 – Ocorrências no Controlo de Acessos (cartões de identificação)



REGISTO DE OCORRÊNCIAS NO CONTROLO DE ACESSOS											
IDENTIFICAÇÃO			MOTIVO DA OCORRÊNCIA							OBSERVAÇÕES	ASSINATURA
			FALTA DE IDENTIFICAÇÃO	AUSENCIA CARTÃO VISÍVEL	FALTA CARTEIRA DE SUPORTE	FALTA FITA DE SUPORTE	RECUSA USO DO CARTÃO	ATITUDE INCORRETA COM O VISILANTE	OUTROS		
NOME											
N.º MEC.º	SERVIÇO										
NOME											
N.º MEC.º	SERVIÇO										
NOME											
N.º MEC.º	SERVIÇO										
NOME											
N.º MEC.º	SERVIÇO										
NOME											
N.º MEC.º	SERVIÇO										
NOME											
N.º MEC.º	SERVIÇO										
NOME											
N.º MEC.º	SERVIÇO										
NOME											
N.º MEC.º	SERVIÇO										
NOME											
N.º MEC.º	SERVIÇO										
NOME											
N.º MEC.º	SERVIÇO										
NOME											
N.º MEC.º	SERVIÇO										
NOME											
N.º MEC.º	SERVIÇO										
NOME											
N.º MEC.º	SERVIÇO										
NOME											
N.º MEC.º	SERVIÇO										
NOME											
N.º MEC.º	SERVIÇO										

DATA PORTARIA ASSINATURA

Mod.025_02/DQI

SANTA CASA <small>Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.</small>	Normas de Execução Permanente	
CLASSIFICAÇÃO Confidencial	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa Serviço de Vigilância	Exemplar N.º 1

Anexo 15 – Classificação de Fogos / Utilização correcta de extintores

CLASSE A – Produzidos pelos combustíveis Sólidos.

CLASSE B – Produzidos pelos Combustíveis Líquidos.

CLASSE C – Produzidos pelos Combustíveis Gasosos.

CLASSE D – Produzidos pelos Combustíveis de Compostos Químicos Reactivos.

Agentes Extintores		Eficácia sobre fogos das classes				Características Importantes	
		A	B	C	D	Condutibilidade	Toxicidade
Água	Jacto	Sim	Não	Não	Não	Sim	Não
	Pulverizada	Sim	Sim	Não	Não	Fraca	Não
	Pulverizada com aditivos químicos	Sim	Sim	Não	Não	Fraca	Não
Espumas		Sim	Sim	Não	Não	Sim	Não
Pós Químicos		Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não
		Não	Sim	Sim	Não	Não	Não
CO 2		Não	Sim	Sim	Não	Não	Asfixiante
Halogéneos		Sim	Sim	Sim	Não	Não	Sim
Pó Especial		Não	Não	Não	Sim	Não	Sim

SANTA CASA <small>Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.</small>	Normas de Execução Permanente	
CLASSIFICAÇÃO Confidencial	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa Serviço de Vigilância	Exemplar N.º 1

Anexo 16 – Planta das Instalações