**🚨 PROTOCOLO DE EMERGÊNCIAS**

**Situação: Assalto ou Ameaça Imediata**

**Ação:**
✅ **Manter a calma** e **não reagir** à ação criminosa.

✅ Caso possível, **acionar discretamente** a polícia pelo **190**.

✅ Assim que a situação permitir, **registrar o ocorrido no Livro de Ocorrências** e informar o Supervisor de Segurança.

⚠️ **IMPORTANTE:**

* Em hipótese alguma o porteiro deve tentar resolver a situação sozinho.
* A prioridade é preservar a própria segurança e a dos moradores.

**Situação: Acidente ou Mal Súbito**

**Ação:**
✅ **Avaliar rapidamente a gravidade da situação.**

✅ Acionar o **SAMU – 192** para emergências médicas.

✅ Informar o Supervisor e, se necessário, um morador próximo.

✅ Caso o acidentado esteja consciente, manter contato e oferecer suporte até a chegada do socorro.

⚠️ **IMPORTANTE:**

* **Evitar mover a vítima**, a menos que haja risco iminente (ex: incêndio).
* Manter o local seguro e evitar aglomerações.

**Situação: Incêndio**

**Ação:**
✅ **Acionar imediatamente os Bombeiros – 193**.

✅ Se o incêndio for pequeno e seguro de conter, utilizar o **extintor de incêndio disponível**.

✅ **Desobstruir** as vias de acesso e garantir que moradores e visitantes saiam do local de forma segura.

✅ Informar imediatamente o Supervisor de Segurança.

⚠️ **IMPORTANTE:**

* Não tentar combater incêndios de grande porte.
* Priorizar a segurança e evacuação do local.

**Situação: Invasão ou Ação Suspeita**

**Ação:**
✅ **Observar e anotar características dos suspeitos** (roupas, veículos, placas).
✅ **Não confrontar** diretamente o invasor.
✅ Comunicar-se discretamente via rádio com outros porteiros e o Supervisor.
✅ **Acionar a Polícia – 190** se houver indícios claros de invasão.

⚠️ **IMPORTANTE:**

* Se possível, monitorar a movimentação do suspeito sem levantar suspeitas.
* Registrar todos os detalhes no **Livro de Ocorrências**.

**Situação: Falha no Sistema de Segurança (Câmeras, Cancela, Iluminação)**

**Ação:**
✅ **Registrar imediatamente no Livro de Ocorrências**.
✅ Informar o Supervisor e solicitar manutenção.
✅ Caso a cancela esteja **com defeito**, reforçar a vigilância manual.

⚠️ **IMPORTANTE:**

* Garantir que a área não fique desprotegida enquanto o problema não for resolvido.

**Situação: Conflito entre Moradores ou Visitantes**

**Ação:**
✅ **Evitar interferir diretamente** na discussão.
✅ Caso o conflito se intensifique, chamar a Polícia – **190**.
✅ **Registrar o ocorrido no Livro de Ocorrências** e informar o Supervisor.

⚠️ **IMPORTANTE:**

* O porteiro **não deve tomar partido** em desentendimentos.
* Apenas intervir para **evitar danos ao patrimônio ou à segurança de terceiros**.