

## Sumário

<b>Apresentação.</b> .....	2
<b>Sobre os Vigias/Guardas de Segurança</b> .....	3
<b>1. Atendimento ao público e ética profissional.</b> .....	5
<b>2. Noções de segurança eletrônica.</b> .....	6
<b>3. Prevenção de sabotagem.</b> .....	7
<b>4. Prevenção e combate a incêndios</b> .....	8
<b>Classes de incêndio: conheça cada tipo para garantir a segurança.</b> .....	9
<b>5. Princípios e medidas de ação preventiva contra riscos</b> .....	10
<b>6. Processos de comunicação (mecânicos, óticos, acústicos, elétricos, telefônicos);</b> .....	12
<b>Principais telefones de emergência e serviços públicos:</b> .....	12
<b>O que é o Código Q?</b> .....	13
<b>Código Fonético Internacional.</b> .....	16
<b>7. Proteção e controle de entradas permitidas e não permitidas.</b> .....	17
<b>8. Relações Humanas no Trabalho.</b> .....	18
<b>9. Riscos e acidentes com rede elétrica ou envolvendo animais.</b> .....	20
<b>10. Segurança patrimonial e segurança privada: situação, planos e medidas de emergência.</b> .....	21
<b>11. Técnicas Operacionais de Vigilância e Segurança.</b> .....	23
<b>12. Teoria de riscos em serviços de vigilância e segurança.</b> .....	25
<b>13. Tipos de revista.</b> .....	26
<b>14. Tipos e medidas de prevenção à violência contra as mulheres, as crianças, os idosos e as pessoas com deficiência.</b> .....	27
<b>15. Uso da rede de rádio (códigos, alfabeto e expressões convencionais de serviço de vigilância).</b> .....	29
<b>1. Códigos:</b> .....	29
<b>2. Alfabeto:</b> .....	30
<b>3. Expressões Convencionais de Serviço de Vigilância:</b> .....	31
<b>Questões Comentadas.</b> .....	33

## Apresentação.

Bem-vindo à apostila de preparação para o cargo de **VIGIA**. Esta apostila foi cuidadosamente elaborada para fornecer um guia abrangente e prático para todos aqueles que aspiram a ocupar este importante cargo. Aqui, você encontrará informações detalhadas sobre as responsabilidades do cargo, habilidades necessárias, noções de segurança, procedimentos operacionais padrão, questões comentadas da banca e muito mais.

Uma breve apresentação sobre o autor:

Olá, sou Wagner Heleno Ferreira Leite, sou Formado em Letras com Habilitação em Língua Portuguesa e Língua Inglesa pela Universidade Estadual do Maranhão – UEMA. Já lecionei nos ensinos Fundamental e Médio com as referidas habilitações. Estou no último período de Engenharia de Software pela Faculdade Estácio de Sá. Sou servidor público concursado pela Prefeitura de Santa Helena – MA, obtendo aprovação em 3º lugar, vale salientar que também fiz o último concurso de Turilândia – MA e obtive aprovação também em 3º lugar.

O objetivo principal desta apostila é equipar os candidatos e novos funcionários com o conhecimento e as competências essenciais para desempenhar o papel de um VIGIA com eficiência e eficácia. Queremos garantir que você esteja bem preparado para enfrentar os desafios diários do cargo e contribuir positivamente para a sua organização.

Esta apostila serve como um recurso valioso para ajudá-lo a se preparar e prosperar no cargo de VIGIA. Encorajo você a estudar cuidadosamente cada seção e aplicar o conhecimento adquirido em sua jornada profissional. Desejamos-lhe sucesso e um crescimento contínuo.

## Sobre os Vigias/Guardas de Segurança.

Os vigias, também conhecidos como guardas de segurança, desempenham um papel crucial na proteção de propriedades, pessoas e manutenção da ordem. Para realizar suas tarefas de maneira eficaz, eles estão equipados com uma série de itens essenciais que ajudam a garantir sua segurança e a de outros, ao mesmo tempo em que aumentam a eficiência de seu trabalho.

Um componente fundamental do equipamento de um vigia é o uniforme. Este não apenas ajuda na identificação imediata do profissional, mas também confere uma aparência autoritária e profissional. Além disso, em muitos casos, o uniforme é projetado para oferecer conforto durante longas horas de trabalho, e pode incluir elementos reflexivos para maior visibilidade durante a noite.

Para comunicação, os vigias frequentemente usam rádios comunicadores. Estes dispositivos permitem uma comunicação rápida e eficaz com outros membros da equipe de segurança ou com a central de comando. Em situações em que a comunicação imediata é crucial, esses rádios são ferramentas insubstituíveis.

Uma lanterna é outro item indispensável, especialmente para vigias que trabalham em turnos noturnos ou em áreas com iluminação deficiente. As lanternas não apenas ajudam na visibilidade, mas também podem ser usadas como ferramentas de defesa em situações extremas.

O bastão de segurança é um equipamento padrão para muitos vigias, fornecendo um meio de defesa pessoal. Dependendo das regras e regulamentos locais, alguns vigias também podem estar equipados com dispositivos de defesa menos letais, como sprays de pimenta.

Para registro e documentação, um bloco de notas e uma caneta são ferramentas simples, porém vitais. Eles são usados para anotar qualquer atividade suspeita, incidentes ou outras observações importantes durante o turno. Em alguns casos, os vigias também podem usar câmeras de corpo para gravar suas patrulhas e interações, o que ajuda na transparência e na prestação de contas.

Alarmes pessoais ou apitos também são comuns, especialmente para situações de emergência onde é necessário chamar a atenção rapidamente. Além disso, os vigias frequentemente têm um conjunto de chaves ou dispositivos de acesso eletrônico para áreas restritas que precisam ser monitoradas.

Para ficar mais claro, observe os itens:

**Uniforme:** Identifica o vigia e proporciona uma aparência profissional.

**Rádio Comunicador:** Para comunicação rápida e eficiente com outros vigias ou a central de segurança.

**Lanterna:** Essencial para patrulhas noturnas ou em áreas pouco iluminadas.

**Bastão de Segurança:** Usado para defesa pessoal e em algumas situações, para checar áreas.

**Bloco de Notas e Caneta:** Para anotar observações ou incidentes importantes.

**Câmera de Corpo:** Em alguns casos, para gravar incidentes e garantir transparência nas ações.

**Alarme Pessoal ou Apito:** Para alertar em emergências.

**Chaves ou Acessórios para Acesso:** Para abrir e fechar áreas conforme necessário.

Os itens utilizados por um vigia podem variar dependendo do ambiente de trabalho e das necessidades específicas. Por exemplo, vigias em ambientes industriais podem precisar de equipamentos de proteção adicionais, como capacetes e luvas, enquanto aqueles em ambientes corporativos podem se concentrar mais em sistemas de vigilância eletrônica. Independentemente do equipamento específico, o objetivo principal dos vigias é sempre o mesmo: garantir a segurança e a ordem no local de trabalho.

## 1. Atendimento ao público e ética profissional.

Atendimento ao público e ética profissional são aspectos cruciais para o cargo de vigia, que desempenha um papel fundamental na segurança e no acolhimento das pessoas em diversos ambientes. Aqui estão alguns tópicos relevantes, acompanhados de comentários específicos para o papel de um vigia:

**Respeito e Cortesia:** Um vigia deve sempre tratar todas as pessoas com respeito e cortesia, independentemente do contexto. Isso ajuda a criar um ambiente seguro e acolhedor. A cortesia no atendimento não só reflete positivamente na imagem da organização, mas também ajuda a desarmar situações potencialmente tensas.

**Comunicação Clara e Eficaz:** A habilidade de comunicar-se de maneira clara e eficiente é essencial para um vigia. Isso inclui dar instruções compreensíveis, responder perguntas com precisão e manter uma comunicação aberta com colegas e visitantes.

**Profissionalismo:** Manter uma postura profissional, incluindo o uso adequado do uniforme e a aderência às políticas da empresa, é crucial. Isso transmite confiança e segurança para quem frequenta o local.

**Discrição e Confidencialidade:** Um vigia pode ter acesso a informações sensíveis ou presenciar situações confidenciais. É importante manter a discrição e não divulgar informações que não são de domínio público.

**Gerenciamento de Conflitos:** A capacidade de gerenciar conflitos de forma eficaz e com calma é uma habilidade valiosa. Isso inclui saber quando intervir em uma situação e quando buscar ajuda adicional.

**Consciência Situacional:** Estar atento ao ambiente e às pessoas ao redor é fundamental. Isso permite ao vigia identificar e responder a situações potencialmente perigosas de forma rápida e eficaz.

**Integridade e Honestidade:** Agir com integridade e honestidade é a base da ética profissional. Isso inclui reportar incidentes e comportamentos inadequados, além de seguir as normas e procedimentos estabelecidos.

**Capacitação Contínua:** A busca por aprimoramento contínuo, seja através de treinamentos ou atualizações profissionais, é essencial para manter a qualidade do serviço prestado.

**Empatia e Sensibilidade:** Entender e respeitar as diferenças individuais, agindo com empatia, especialmente em situações de vulnerabilidade, é parte da ética profissional.

**Responsabilidade Ambiental e Social:** Demonstrar preocupação com o ambiente e com o impacto social das ações realizadas reforça o compromisso ético do profissional.

Cada um desses tópicos contribui para a construção de um perfil profissional ético e eficiente, crucial para a função de vigia, que vai além da simples segurança física e abrange a criação de um ambiente seguro e respeitoso para todos.

## 2. Noções de segurança eletrônica.

Além destes, eles podem ter outros equipamentos específicos dependendo do local de trabalho e das responsabilidades atribuídas. Por exemplo, vigias em ambientes industriais podem ter equipamentos de segurança adicionais, como capacetes e luvas de proteção, enquanto aqueles em ambientes corporativos podem ter sistemas de acesso eletrônico.

A segurança eletrônica é um campo essencial que se integra de forma complementar às funções do vigia, proporcionando ferramentas adicionais para garantir a segurança de um ambiente. Aqui estão alguns tópicos relevantes sobre noções de segurança eletrônica, com comentários específicos para o papel de um vigia:

**Sistemas de Câmeras de Vigilância (CCTV):** O uso de câmeras de vigilância permite o monitoramento constante de áreas críticas. Para um vigia, é importante entender o posicionamento dessas câmeras, saber interpretar as imagens e identificar atividades suspeitas ou anormais.

**Alarmes de Intrusão:** Alarmes são essenciais para detectar acessos não autorizados. Um vigia deve conhecer o funcionamento desses sistemas, saber como ativá-los e desativá-los e responder prontamente quando um alarme é acionado.

**Controle de Acesso:** Sistemas de controle de acesso, como catracas eletrônicas e leitores de cartões, ajudam a gerenciar o fluxo de pessoas. O vigia deve saber operar esses sistemas e verificar a autenticidade dos acessos.

**Comunicação Interna:** Equipamentos como rádios e intercomunicadores são fundamentais para a comunicação rápida e eficiente. O vigia precisa estar familiarizado com esses dispositivos, mantendo uma comunicação constante com a equipe de segurança.

**Sistemas de Detecção de Incêndio e Emergência:** Conhecimento sobre sistemas de alerta de incêndio e emergência é crucial. O vigia deve saber como eles funcionam, como reagir em caso de alerta e como auxiliar na evacuação de áreas, se necessário.

**Monitoramento Remoto:** Em alguns casos, a vigilância é feita à distância, através de sistemas de monitoramento remoto. O vigia deve ser capaz de utilizar essas tecnologias para monitorar áreas e responder a incidentes.

**Manutenção Preventiva:** Conhecimento básico sobre a manutenção preventiva de equipamentos de segurança eletrônica é importante. O vigia deve ser capaz de identificar falhas ou necessidades de manutenção e comunicá-las aos responsáveis.

**Análise de Riscos e Vulnerabilidades:** Entender como analisar riscos e vulnerabilidades em sistemas de segurança eletrônica pode ajudar o vigia a identificar pontos de melhoria e sugerir mudanças.

**Legislação e Normas de Segurança:** Conhecimento sobre as leis e normas relacionadas à segurança eletrônica é essencial, garantindo que todas as operações estejam em conformidade com as regulamentações vigentes.

**Treinamento e Atualização Contínua:** A tecnologia de segurança eletrônica está em constante evolução. Portanto, é importante que o vigia participe de treinamentos regulares para se manter atualizado sobre as últimas tecnologias e melhores práticas.