



MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA
PORTARIA Nº 4.099/2014
DE 15 DE OUTUBRO DE 2014

Institui Manual de Procedimentos Gerais para Execução dos Serviços de Segurança Institucional no âmbito do Edifício-sede do Ministério Público do Estado de Sergipe e dá outras providências.

O **PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA**, no uso de suas atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 35, I, "e" e "x", da Lei Complementar nº 02/90, e

CONSIDERANDO a necessidade de disciplinamento das atividades inerentes ao Serviço de Segurança Institucional,

RESOLVE:

Art. 1º Instituir o "Manual de Procedimentos Gerais para Execução dos Serviços de Segurança Institucional", no âmbito do Edifício-sede do Ministério Público do Estado de Sergipe, abrangendo os serviços de Agentes de Segurança, Porteiros (serviço de expediente e serviço 24h), Recepcionistas, Videomonitoramento e Vigilância.

Art. 2º O "Manual de Procedimentos Gerais na Execução dos Serviços de Segurança Institucional", no âmbito do Edifício-sede do Ministério Público do Estado de Sergipe, passa a ter vigência imediata e será regido pelas cláusulas constantes do Anexo Único desta Portaria.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor nesta data, revogadas as disposições em contrário.

Dê-se ciência e cumpra-se.


Orlando Rochadel Moreira
Procurador-Geral de Justiça



ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA
GABINETE DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL



**MANUAL DE PROCEDIMENTOS GERAIS PARA EXECUÇÃO
DOS SERVIÇOS DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL DO
MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE**

**ANEXO ÚNICO
PORTARIA Nº 4.099/2014
DE 15 DE OUTUBRO DE 2014**

Aracaju/SE
outubro/2014



**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA
GABINETE DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL**

PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA

ORLANDO ROCHADEL MOREIRA

DIRETOR DO GABINETE DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL - GSI

LUIZ ALBERTO MOURA ARAUJO

COORDENADOR DO GABINETE DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL

JORGE TAVARES DE JESUS

EQUIPE DE ELABORAÇÃO:

Luiz Alberto Moura Araujo – Diretor do GSI

Jorge Tavares de Jesus – Coordenador do GSI

COLABORADOR:

José Ailton Nunes da Silva – Diretor de Planejamento, Orçamento e Perícia Contábil – DI-PLAN - Revisor



**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA
GABINETE DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL**

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	04
I – DOS PROCEDIMENTOS DIÁRIOS	04
II – DOS DEVERES	05
1. São deveres dos integrantes do Serviço de Segurança Institucional	05-08
2. São deveres do Operador de Videomonitoramento	08
3. São deveres dos Porteiros e/ou Vigilantes	08-09
4. São deveres dos Porteiros do Expediente Administrativo	09-11
5. São deveres dos Recepcionistas	11-12
III – DAS VEDAÇÕES	12
1. É vedado aos integrantes do Serviço de Segurança Institucional	12
2. São expressamente proibidos os seguintes procedimentos inerentes à função e à atividade laborativa dos integrantes do Serviço de Segurança Institucional	13
IV – DAS ATRIBUIÇÕES DO CHEFE DE SERVIÇO	14
V – DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO	14
VI – CONSIDERAÇÕES SOBRE O SERVIÇO NOTURNO	15
VII – DISPOSIÇÕES FINAIS	15-17



**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA
GABINETE DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL**

INTRODUÇÃO

Os Serviços de Segurança Institucional, do Gabinete de Segurança Institucional do Ministério de Sergipe - GSI, que tem suas atribuições embasadas no fiel cumprimento de normas e princípios e na responsabilidade dos seus integrantes, compreende todos aqueles realizados por Agentes de Segurança (Policial Militar e Bombeiro Militar), Porteiros, Vigilantes, Operadores de Videomonitoramento e Recepcionistas, atinentes à proteção da integridade física de Membros, Servidores e visitantes, e do patrimônio da Instituição.

Tais serviços, em posto fixo ou móvel, variam de acordo com as necessidades específicas de cada setor, devendo sua execução atender aos seguintes princípios e normas:

I – DOS PROCEDIMENTOS DIÁRIOS

Na execução dos serviços de Segurança Institucional, os Agentes integrantes dos quadros do GSI deverão ter ciência de todas as Instruções de Serviço e Portarias em vigor, observando o seguinte:

1. manter-se atentos a toda extensão do ambiente de trabalho, tomar ciência das alterações ocorridas e adotar as medidas cabíveis, a fim de evitar o agravamento de anormalidade porventura existente;
2. ao receber os serviços dos seus substitutos, realizar vistoria geral no local, a fim de verificar se existe alguma anormalidade, anotando todas as ocorrências no Livro de Serviços;
3. acompanhar a execução de suas tarefas, agindo sempre conforme os bons costumes e as normas vigentes.



**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA
GABINETE DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL**

II – DOS DEVERES

1. São deveres dos integrantes do Serviço de Segurança Institucional:

- 1.1** manter uma postura irrepreensível e exemplar, lembrando que o serviço é monitorado pelo CFTV, por seus superiores hierárquicos, Membros, servidores e terceirizados;
 - 1.1.1** para tanto, devem primar pelo acatamento às determinações; observar o hábito diuturno de passar pelas catracas para entrada ou saída do prédio; evitar adotar, no seu local de trabalho, comportamentos inadequados, a exemplo de algazarras; discussões acaloradas sobre assuntos alheios ao trabalho; posturas desleixadas como encostarem-se a paredes, veículos ou outros locais; e fumar em ambientes não apropriados;
- 1.2** inteirar-se, ao iniciar as suas atividades diárias, sobre os eventos previstos para serem realizados durante o seu turno/jornada de trabalho, preparando-se adequadamente e adotando as medidas necessárias para o fiel cumprimento das tarefas que lhes forem atribuídas;
- 1.3** ser pontual, habituando-se a chegar 10 (dez) minutos antes do início do seu horário de trabalho;
- 1.4** conferir o funcionamento e as condições dos equipamentos, conforme segue:
 - 1.4.1** Porteiros: Scanner Raio-X e Catracas;
 - 1.4.2** Agentes de Segurança do andar térreo: Portal Detector de Metais;
 - 1.4.3** Bombeiros: todos os itens de segurança do diário próprio;
- 1.5** solicitar, através da Diretoria Administrativa, a limpeza dos equipamentos de que trata o item anterior e dos ambientes onde estão localizados, os quais deverão ser mantidos limpos e em condições de trabalho, inclusive a Recepção do Térreo;
- 1.6** atender prontamente, quando acionados via rádio de comunicação (HT) ou telefone, ocasião em que devem ser evitadas conversas desnecessárias, assuntos polêmicos ou que possam gerar interpretações duvidosas, incertas e imprecisas aos interesses da Instituição, utilizando tais meios de comunicação estritamente para assuntos de serviço; Nesses casos, deve utilizar o contato pessoal ou ramal telefônico;



**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA
GABINETE DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL**

- 1.6.1** assuntos que exijam atenção especial deverão ser tratados pessoalmente ou por ramal telefônico interno;
- 1.7** utilizar termos adequados, no relacionamento com Membros, Servidores e Visitantes, evitando xingamentos, gírias e palavras desrespeitosas;
- 1.8** atender a todos com educação, cordialidade e respeito, evitando o tratamento "você", quando interagir com Autoridades, Servidores e Visitantes;
- 1.9** evitar fazer comentários pessoais e inadequados. Não fomentar intrigas e fofocas;
- 1.10** evitar brincadeiras com pessoas do sexo feminino, no ambiente de trabalho ou nos locais de acesso de terceiros;
- 1.11** comunicar ao chefe imediato, com antecedência suficiente para que possa ser efetuada substituição na escala de serviço, sempre que houver algum imprevisto que impossibilite o comparecimento ao serviço, seja por atraso ou motivo de saúde pessoal ou familiar e por problemas particulares ou, ainda, em caso fortuito;
 - 1.11.1** vale ressaltar que este item se refere a todo o pessoal do Serviço de Segurança Institucional, inclusive os terceirizados;
- 1.12** receber e conferir todo o material ou equipamento de trabalho em carga;
- 1.13** realizar inspeção no local, durante a passagem de serviço e em companhia de quem estiver terminando o turno ou a jornada de trabalho, anotando, em livro próprio, tudo que encontrar de anormalidade;
 - 1.13.1** se encontrar alguma anormalidade no decorrer do serviço, o Agente informará a ocorrência, no mesmo instante, ao seu Chefe imediato;
- 1.14** anotar nos Livros de Ocorrências dos Serviços de Segurança (Vigilante, Porteiro e Operador de Videomonitoramento) todos fatos merecedores de registro, além das alterações repassadas pelo substituto e as ocorridas no seu turno do serviço;
- 1.15** manter, durante todo o turno/jornada, postura e compostura adequada, demonstrando atenção, seriedade e disposição para o trabalho;
- 1.16** preparar-se previamente para o serviço, primando pela boa apresentação pessoal (utilizar todas as peças dos uniformes bem passadas, blusa por dentro da calça



**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA
GABINETE DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL**

e, ainda, cabelo cortado, barba feita e sapato engraxado);

- 1.16.1** o Agente de Segurança designado para execução de serviço à paisana, deverá manter o uniforme em armário da Instituição, ou em seu veículo particular, para, nos casos de cancelamento dessa atribuição, vestir-se adequadamente e assumir o seu posto de serviço;
- 1.17** contribuir para a manutenção da limpeza no local de trabalho;
- 1.18** evitar distrações ou quaisquer outros meios que contribuam para o desvio da atenção e foco no serviço, a exemplo de: leitura de jornais, revistas, livros etc.; ouvir rádio; ou assistir televisão;
- 1.19** manter-se permanentemente no posto de serviço, jamais se ausentando sem a prévia autorização do Chefe imediato ou substituição/rendição por colega;
- 1.20** não permitir que se formem agrupamento de pessoas nas proximidades do posto de serviço, principalmente na guarita e recepção do andar térreo;
- 1.21** primar pelo entendimento com os colegas de trabalho, esclarecendo dúvidas que possam interferir no bom desenvolvimento de suas tarefas;
- 1.22** inteirar-se das peculiaridades do seu ambiente de trabalho, mantendo relação atualizada com nome completo, função, sala e os ramais telefônicos respectivos, das autoridades (Promotorias, Promotores, Procuradorias, Procuradores) e servidores existentes em sua área de atuação;
- 1.23** ao término do expediente, os agentes deverão efetuar minuciosa vistoria nos gabinetes e salas abertas nos andares em que estejam prestando serviço, verificando se algum setor permanece em atividade;
 - 1.23.1** caso algum setor continue em atividade, o fato deve ser comunicado ao Coordenador do GSI e ao pessoal de serviço (Porteiro, Vigilante e Operador de Videomonitoramento) para conhecimento, acompanhamento e registro no Livro de Ocorrências dos Serviços de Segurança pela vigilância;
- 1.24** o Agente de Segurança posicionado no serviço do Portal Detector de Metais, deverá permanecer continuamente no local de serviço, conforme o horário estabelecido;



**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA
GABINETE DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL**

1.24.1 ao se deparar com visitante portando arma em sua bagagem deverá acionar, imediatamente, o Agente de Segurança em serviço na entrada principal, o qual, após constatar o ilícito, fará o recolhimento da arma, observando a Instrução de Serviço 02/2013-GSI e demais providências legais.

2. São deveres do Operador de Videomonitoramento:

2.1 reportar imediatamente à vigilância a incidência de quaisquer anormalidades verificadas, como por exemplo: veículo parado em frente ao portão da guarita, principalmente em ocasiões fora do expediente de trabalho, à noite, final de semana ou feriados;

2.1.1 situação inversa deve ser feita pelos demais componentes da vigilância, ao se depararem com veículos parados nas imediações do prédio, reportando-se ao Operador do Videomonitoramento para o devido detalhamento e acompanhamento;

2.2 ficar alerta e direcionar sua atenção para o acompanhamento da vigilância que faz a cobertura da saída ou entrada de pessoas à noite, até que o Vigilante conclua a abertura e fechamento do portão e da cancela, libere a saída ou entrada e retorne ao interior do prédio em segurança;

2.3 promover uma ação conjunta com os responsáveis pela vigilância (Porteiro e Vigilante), de modo que, na execução dos serviços, haja apoio mútuo e colaboração, complementando o ciclo de segurança do Edifício-Sede da Instituição;

2.3.1 ressalte-se que todos são corresponsáveis pelos serviços, respondendo por sua má execução e pelas ocorrências resultantes, observada, inclusive, a omissão no registro de fatos ou comportamentos inadequado do colega de trabalho.

3. São deveres dos Porteiros e/ou Vigilantes:

3.1 orientar os visitantes que acessarem as dependências do MP no sentido de passar pela recepção, cadastrar-se e pegar crachá de identificação correspondente, para terem acesso ao prédio, cobrando a devolução quando da saída;



**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA
GABINETE DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL**

- 3.1.1** caso seja encontrado algum visitante transitando pelo prédio sem crachá de identificação ou com crachá diferente do previsto para o andar, o agente de segurança deverá abordá-lo, de forma educada, mas enérgica, solicitando que utilize o crachá preso na altura do peito ou fazendo-o passar pela recepção do térreo para o devido cadastro;
- 3.2** controlar e fiscalizar a entrada e saída de veículos para os estacionamentos, salientando que os veículos de Membros do MP, Servidores e prestadores terceirizados que não tiverem prévio cadastro no sistema de leitura de placas OCR, deverão portar crachá ou identidade funcional para ter acesso ao local autorizado do estacionamento;
- 3.2.1** não permitir o ingresso desautorizado de pessoas pelo estacionamento de visitantes, as quais deverão ser orientadas a estacionar seus veículos e se dirigir para a frente do prédio, a fim de acessar a recepção;
- 3.3** manter, na guarita, os braços de contenção mecânica (cancelas) abaixadas e somente permitir o acesso de pessoas e veículos após a identificação através do crachá funcional, destinando, segundo as determinações em vigor, veículos para os estacionamentos autorizados, conforme Instrução de Serviço 001/2013-GSI;
- 3.4** em horários de pouca movimentação de pessoas e à noite, estando o Porteiro e o Vigilante na guarita, por questão de segurança, o Vigilante (serviço 12h) deve permanecer no interior da guarita e o Porteiro no lado externo realizando a abordagem e o acompanhamento das pessoas, fazendo com que o(s) visitante (s) desloquem-se pela parte externa até a recepção, de acordo com a Portaria 1.436 / 12;
- 3.5** fazer ronda e vistoria em todas as dependências do MP, ao término do expediente, para certificar-se da existência de anormalidades, a exemplo de: setores com portas abertas, lâmpadas acesas desnecessariamente, ar condicionado e computadores ligados, ou a presença de pessoas não autorizadas, casos em que providenciará a adoção das medidas cabíveis e fará o registro no Livro de Ocorrências dos Serviços da Vigilância;
- 4. São deveres dos Porteiros do Expediente Administrativo:**
- 4.1** os Porteiros do Expediente Administrativo são coadjuvantes da segurança do Edifício-Sede do MPSE, cabendo-lhes os seguintes deveres:



**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA
GABINETE DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL**

4.1.1 quando designados para atuar no setor do Scanner (Raio-X):

4.1.1.1 realizar a inspeção visual das bagagens (bolsas, sacolas, valises etc.), fazendo passar os volumes separadamente, um por um, observando uma margem de distância entre eles de 30cm, aproximadamente, de forma a identificar armas e objetos metálicos que tenham capacidade de ferir pessoas;

4.1.1.2 acionar o Agente de Segurança, imediatamente, ao se deparar com visitante com arma em sua bagagem, a fim de que sejam tomadas as providências cabíveis, previstas na norma pertinente;

4.1.1.3 impedir a entrada de visitante que esteja trajando vestuário inadequado, em desacordo com a Portaria nº 70/2013, justificando o motivo. Nesse caso, agir em conjunto com o Chefe de Serviço ou com um Agente de Segurança;

4.1.1.4 manter postura correta no ambiente de trabalho, evitando posição desleixada na maneira de sentar; permanecer sempre atento na execução de sua tarefa; tratar com cordialidade e seriedade o visitante que tem seus pertences vistoriados;

4.1.1.5 permanecer no local de trabalho durante o período do seu expediente, evitando fazer o visitante esperá-lo para executar sua função;

4.1.2 quando designados para atuar no setor de catracas - tanto as localizadas na entrada principal quanto na entrada lateral (Bloco 'F'):

4.1.2.1 cuidar para que o acesso seja feito por apenas uma pessoa, através da utilização de sua digital;

4.1.2.1.1 caso uma ou mais pessoas se utilize da liberação procedida pela anterior, deverá ser advertida informalmente. Se houver reincidência, registrar o fato, assinalando o horário, local e a situação, para detalhamento posterior através do CFTV, com vistas à tomada das providências cabíveis;

4.1.3 quando designados para atuar no setor de catracas do Bloco 'C':



**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA
GABINETE DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL**

4.1.3.1 por ocasião do acesso dos visitantes, posicionar-se de modo a auxiliá-los, orientando-os sobre a utilização do crachá na passagem pelas catracas; a forma de usá-lo, que deverá ficar visível, para efeito de identificação do andar a que se destinam; bem assim sobre a necessidade de sua devolução, por ocasião da saída, depositando na urna da catraca.

5. São deveres dos Recepcionistas:

5.1 recepcionar o visitante, checar se o crachá corresponde ao modelo previsto para o andar, fazer a abordagem, verificar o setor/pessoa procurada, entrar em contato via ramal telefônico com o local procurado e, após autorização, encaminhar ou acompanhá-lo, conforme Portaria 3.158/13, da lavra da Procuradoria-Geral de Justiça;

5.1.1 para o visitante de andar diverso do 1º e 2º andar – atendimento ao público geral, o Recepcionista deverá efetuar a ligação para o destinatário, solicitando autorização para o ingresso do visitante, observando os seguintes passos:

5.1.1.1 se autorizado, verificará se há Agente de Segurança ou Porteiro na recepção do andar solicitado, mantendo contato telefônico para que o segurança do andar faça o acompanhamento do visitante até o setor de destino;

5.1.1.2 caso não haja segurança na recepção do andar solicitado, pairando suspeição de que o visitante poderá ir a outro(s) local(is) deverá solicitar ao Policial Militar mais antigo na recepção do térreo que disponibilize um Agente de Segurança ou Porteiro para realizar o acompanhamento do visitante;

5.1.2 Os Agentes terceirizados, na execução dos serviços de recepcionista, deverão atender os visitantes, realizando o cadastro e distribuição do crachá previsto para o andar visitado, de acordo com a citada Portaria, conforme segue;

- a) cor azul – térreo, 1º andar e 2º andar;
- b) cor laranja – 3º pavimento;
- c) cor preta – 4º pavimento ou crachás específicos;
- d) cor verde – imprensa;



**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA
GABINETE DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL**

- e) cor cinza – estagiários;
- f) cor amarela – terceirizados e prestadores de serviço); ou, ainda,
- g) "botons" (Carreira Jurídica, Chefe do Executivo, Parlamentar, Membro do Tribunal de Contas e Delegado de Polícia);

- 5.2 orientar o visitante quanto ao uso correto do crachá (em local visível, na altura do peito);
- 5.3 realizar a recolhimento dos crachás sempre que as caixas das catracas estiverem cheias e/ou todos os dias pela manhã. Após o recolhimento, deverá dar baixa no sistema para torná-lo apto à reutilização;
- 5.4 manter contato telefônico com o setor de destino, informando sobre a chegada de encomendas ou entregas, a fim de que o destinatário se desloque ou indique outra pessoa à recepção do térreo para o recebimento, de acordo com a Norma do GSI;
- 5.6 cadastrar Membros, Servidores e Terceirizados, biometricamente, para utilização do acesso pelas catracas.

III – DAS VEDAÇÕES

1. É vedado aos integrantes do Serviço de Segurança Institucional:

- 1.1 permitir a saída de quaisquer bens do patrimônio da Instituição que não estejam acompanhados da respectiva autorização da autoridade competente, por escrito, contendo o nome do servidor e a especificação do material/equipamento;
- 1.2 permitir o ingresso ou a permanência de pessoas e servidores nas dependências do Edifício-Sede fora do expediente de trabalho, excetuando-se as pessoas que tiverem prévia e expressa autorização do Secretário-Geral do Ministério Público de Sergipe, conforme Portaria nº 1436/12;
 - 1.2.1 a entrada e permanência de pessoas e funcionários fora do expediente de trabalho, mesmo autorizados, deverão ser acompanhadas e registradas no Livro de Ocorrências de Serviços da Vigilância, onde serão anotados: a identificação da pessoa (nome, RG ou Matrícula); motivação do acesso; setor de destino; horários de ingresso e de saída;
- 1.3 permitir o acesso às dependências do Edifício-Sede de pessoas em estado de visível desequilíbrio mental, de suposta embriaguez ou sob o efeito de outras substâncias entorpecentes;



**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA
GABINETE DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL**

- 1.3.1 em caso de insistência ou dependendo da gravidade da situação relatada pelo visitante, se extremamente necessário, o fato deverá ser comunicado ao setor de destino, para a prestação do atendimento na recepção do andar térreo;
- 1.4 permitir o ingresso de veículos de servidores e visitantes no estacionamento do Bloco "F", excetuando-se os autorizados dos Coordenadores e Assessores; dos Promotores cujas Promotorias estejam lotadas fora da Sede do MP (Portaria nº 176/13); ou mediante determinação do Procurador-Geral de Justiça;
- 1.5 permitir o ingresso de veículos particulares no estacionamento do subsolo do Edifício-Sede (Portaria nº 176/13), excetuando-se os autorizados dos Procuradores de Justiça; dos Promotores cujas Promotorias estejam lotadas na Sede do MP; dos Diretores do MP; ou mediante determinação do Procurador-Geral de Justiça;
- 1.5.1 A vigilância da guarita deverá ter especial atenção no sentido de evitar o acesso de visitantes e servidores não autorizados pelo Subsolo, exceto quando estiverem acompanhados de Membro da Instituição, que será por eles responsável.
- 2. São expressamente proibidos os seguintes procedimentos inerentes à função e à atividade laborativa dos integrantes do Serviço de Segurança Institucional:**
- 2.1 tratar de assuntos da segurança institucional com estranhos;
- 2.2 tecer comentários críticos ou interpretativos sobre pessoas, etnia, religião, política, opção sexual ou qualquer outra situação de discriminação de qualquer natureza;
- 2.3 permitir, durante o expediente de trabalho, ações de terceiros inadequadas nas imediações da frente do prédio da Instituição, a exemplo de pessoas sentadas no meio fio, na calçada, na mureta do jardim ou mesmo deitadas sobre a grama, além de estacionamento de bicicletas nesses locais;
- 2.4 circular na área externa do prédio, os encarregados da vigilância (jornada de 12h), à noite, nos finais de semana e feriados, salvo nos casos de extrema necessidade, guardando-se os devidos cuidados.



**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA
GABINETE DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL**

IV – DAS ATRIBUIÇÕES DO CHEFE DE SERVIÇO

1. O Chefe de Serviço será o Tenente da Polícia Militar mais antigo ou o Graduado mais antigo, e será responsável pelas seguintes atividades:
 - 1.1 fiscalizar e controlar o comparecimento ao trabalho de todos os integrantes do Serviço de Segurança Institucional;
 - 1.2 fiscalizar, periodicamente, todos os setores de segurança (guarita, portarias, recepções, estacionamento, subsolo e área externa do Edifício-Sede);
 - 1.3 supervisionar o cumprimento das Instruções de Serviço e Portarias;
 - 1.4 supervisionar o fiel cumprimento deste Manual de Procedimentos;
2. Eventualmente, na carência de Agentes de Segurança, o Chefe do Serviço assumirá posição de trabalho em uma das Recepções, de onde efetuará a fiscalização dos serviços executados pelos demais Agentes, via rádio de comunicação interna ou ramal telefônico.

V – DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO

1. O Agente responsável pelo atendimento telefônico deverá observar as seguintes providências:
 - 1.1 por ocasião do recebimento de chamada telefônica, atender até o terceiro toque, dizendo sempre o nome da Instituição (para ligações externas), o setor onde se encontra o telefone e o seu próprio nome, conforme o seguinte exemplo, no caso de ligação externa: “Ministério Público de Sergipe, recepção do térreo, nome do atendente, bom dia, boa tarde ou boa noite!”;
 - 1.2 perguntar, com delicadeza, o nome de quem está ligando e ser formal no tratamento, utilizando “senhor” ou “senhora” e o nome da pessoa;



**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA
GABINETE DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL**

- 1.2.1 a relação do atendente durante o recebimento de um telefonema deverá ser impessoal e estritamente profissional, evitando intimidade no tratamento (“querido(a)”, “amor”, “meu anjo” etc.), gírias ou vícios de linguagem, tendo presente que está falando com pessoa desconhecida;
- 1.3 atender ao telefonema, tendo sempre em mãos papel e caneta para fins de anotações de nome e outras informações que se mostrarem importantes, devendo anotar o recado e transmiti-lo imediatamente ao destinatário;
- 1.4 manter o ramal telefônico desocupado, buscando não alongar as conversas e evitar assuntos pessoais.

VI – CONSIDERAÇÕES SOBRE O SERVIÇO NOTURNO

1. Os Agentes de Segurança encarregados dos serviços em horário noturno deverão manter a atenção redobrada; não atender a estranhos que se acerquem do local de trabalho; nem permitir, sob nenhuma hipótese, o seu acesso ao interior do Edifício-Sede do MPSE;
 - 1.1 não sair do prédio nem se aproximar de estranhos que estejam no lado externo, sob qualquer pretexto, a exemplo de acidente em via pública;
 - 1.1.1 quando realmente necessário, o Agente deverá acionar os órgãos próprios através de via telefônica.

VII – DISPOSIÇÕES FINAIS

1. Todos os integrantes do Serviço de Segurança Institucional do Ministério Público de Sergipe devem conhecer a localização de extintores de incêndio e saídas de emergência do Edifício-Sede;
2. Ao se deparar com situação de princípio de incêndio em dia útil, durante o expediente de trabalho, deverá acionar um Agente de Segurança Bombeiro Militar ou mesmo a Brigada de Incêndio;
 - 2.1 caso tal ocorrência se der fora do horário de expediente de trabalho, o Agente deverá, quando possível, tentar debelar o incêndio, ou, caso contrário, acionar o Corpo de Bombeiro, através do telefone 193. Em qualquer situação, comunicar, de imediato, ao Coordenador do Gabinete de Segurança Institucional (Ramal



**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA
GABINETE DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL**

2887 ou 9988-3141) para registro e adoção de providências complementares;

3. Os Agentes de Segurança deverão observar, ainda, as seguintes providências:
 - 3.1 acionar o Coordenador do Gabinete de Segurança Institucional em situações de emergência e ocorrências de desordens internas, ações criminosas, entre outras, adotando os procedimentos iniciais para evitar que a situação atinja maiores proporções;
 - 3.2 prestar todas as informações solicitadas pelo superior imediato, Diretor Administrativo ou mesmo qualquer autoridade Membro da Instituição, quando em visita ao posto de serviço;
 - 3.3 dedicar atenção a todas as pessoas e, em especial, aos portadores de necessidades especiais, idosos, deficientes físicos e mentais, oferecendo-lhes ajuda, quando se fizer necessário;
4. Todo e qualquer material deixado por visitantes nas dependências do MP, deverá ser registrado no Livro de Ocorrências de Serviço da Vigilância e recolhido à Coordenação do GSI;
 - 4.1 em caso de dúvida de conteúdo, pairando suspeita acerca de objeto estranho, deverá agir com cautela, não sacudir, não mexer, não fazer movimento brusco, não manusear, acionando de imediato o Coordenador do GSI (Ramal 2887 ou 9988-3141), que tomará as providências cabíveis. Se pairar suspeita de se tratar de bomba/explosivo, ligar imediatamente para 190 – Polícia Militar Emergência;
5. A autorização para permuta de serviço, desde que não implique em dobra de expediente (24 horas ininterruptas) deverá ser solicitada, previamente, por escrito, ao Coordenador do GSI;
6. Qualquer ocorrência fora do expediente, com repercussão sobre o serviço executado no Ministério Público, deve ser comunicada o mais rápido possível ao Coordenador do GSI;
7. O integrante do Serviço na Segurança Institucional que necessitar se ausentar do serviço por motivo relevante deverá solicitar autorização prévia ao Coordenador do GSI;



**ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA
GABINETE DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL**

8. O Agente em serviço deverá ficar atento quanto a veículos que se aproximem de áreas não permitidas para estacionamento, nas imediações do MP, orientando o motorista a estacionar em local apropriado ou, se necessário, ligar para a SMTT - telefone 118 - e solicitar a presença de um Agente de Trânsito;
 - 8.1 fora do expediente de trabalho, o veículo avistado em situação similar deverá ser tratado como suspeito. Neste caso, se necessário, o Agente de Segurança do MP deverá ligar para o telefone de emergência da Polícia Militar 190 e solicitar o comparecimento de uma viatura, comunicando o incidente, de imediato, ao Coordenador do GSI;

9. Os Agentes deverão realizar, diariamente, a verificação dos veículos estacionados no Edifício-Sede do MP, atentando para aqueles que estão de modo irregular (atravessado, ocupando mais de uma vaga ou em local não autorizado), com vidros baixados, portas abertas ou, ainda, com farol aceso;
 - 9.1 deverão atentar, também, para os veículos que pernoitam nos estacionamentos, diligenciando para identificar os proprietários. Em todos os casos, relatar ao Coordenador GSI (Ramal 2887 ou 9988-3141) e registrar o fato no Livro de Ocorrências do Serviço de Segurança Institucional.