

Recomendações em matéria de transporte de fundos

Recomendações

Berna, agosto de 2024

Índice	Página
1 Introdução	5
Recomendações	5
2 Centro de tratamento de fundos	5
3 Destinos	12
3.1 Nível de segurança	12
3.2 Medidas de segurança internas	12
3.3 Procedimentos de segurança	13
3.4 Sistemas de comunicação	13
3.5 Cooperação	14
4 Carrinhas de valores	14
4.1 Nível de segurança	14
4.2 Equipamento de segurança	15
4.3 Sistemas de alarme	16
4.4 Videovigilância	16
4.5 Localização e/ou gestão guiada de rotas	17
4.6 Marcações no tejadilho das carrinhas	17
5 Equipamento de transporte	17
5.1 Sistemas integrados	17
5.2 Cofres-fortes e contentores	18
5.3 Sistemas de localização e alarme	19
6 Vigilância	19
6.1 Nível de segurança	19
6.2 Centro de controlo	19
6.3 Vigilância simples	20
6.4 Vigilância avançada	21
7 Planeamento de rotas	23
8 Fundos e outros objetos de valor	24
8.1 Embalagem e acondicionamento	24
8.2 Recibos	24
9 Pessoal	25
9.1 Deslocações diárias	25
9.2 Equipamento de proteção individual	25
9.3 Recrutamento	25
9.4 Formação	26

Índice (cont.)	Página
10 Cooperação com as forças de segurança	27
10.1 Cooperação permanente	27
10.2 Exercícios	28
10.3 Controlos rodoviários por parte das forças de segurança	28
10.4 Escolta por parte das forças de segurança	29
11 Acidentes rodoviários e avarias de veículos	29
11.1 Acidentes rodoviários	29
11.2 Acidentes encenados	29
11.3 Acidentes autoinfligidos	30
11.4 Avarias de veículos	30
12 Medidas para prevenir assaltos	30
13 Durante um assalto	33
14 Após um assalto	33
14.1 Ações imediatas	33
14.2 Descrição	33
14.3 Média	37
14.4 Reconstituição para os meios de comunicação social	37
14.5 Plano de emergência	37
15 Tomada de reféns ou sequestro	38
15.1 Nível de segurança	38
15.2 Tomada de reféns	38
15.3 Sequestro	39
16 Reações psicológicas e assistência	42
16.1 Reações psicológicas	42
16.2 Stress psicológico (fases) e assistência por parte de colegas	43
16.3 Primeiros socorros psicológicos (assistência por parte de colegas) e ajuda profissional	45
16.4 Conclusão	45
17 Outsourcing	45

1 Introdução

O documento inicial sobre o transporte de fundos foi desenvolvido em outubro de 1998 pelo Subgrupo de Transporte de Fundos do Grupo de Ação para a Segurança Postal e posteriormente publicado como Documento de Segurança n.º 13 da UPU. Uma equipa de peritos, trabalhando sob a égide do Grupo "Segurança Postal" (GSP), reviu o conteúdo e a relevância deste documento histórico, que considerou estar, de um modo geral, alinhado com os seus objetivos; apenas foram necessárias algumas pequenas atualizações para refletir os mais recentes avanços tecnológicos a nível mundial.

O objetivo deste documento relativo ao transporte de fundos continua a ser sugerir ideias de modelos operacionais que possam ser aplicados para melhorar a segurança do transporte na cadeia logística postal.

As recomendações efetuadas baseiam-se nos conhecimentos acumulados dos membros do subgrupo anterior e da atual equipa de peritos sobre os procedimentos e equipamentos técnicos utilizados hoje em dia para garantir a segurança do transporte de fundos.

Este documento não inclui quaisquer recomendações em matéria de procedimentos em suporte papel para o transporte de fundos, uma vez que tais procedimentos podem ser decididos a nível local, sem limitar o valor das recomendações aqui estabelecidas.

Este documento inclui apenas propostas de medidas preventivas para reforçar a segurança do pessoal, dos equipamentos e dos fundos expostos ao risco de ataques, bem como propostas de precauções a tomar durante e após um ataque.

Uma vez que o documento original e este documento foram elaborados por um grupo de membros que representam apenas um número relativamente pequeno de países, é possível que um ou mais países disponham de procedimentos e equipamentos de segurança totalmente operacionais que não sejam do conhecimento dos membros deste grupo.

Este documento deve ser considerado apenas como um guia que pode ser adaptado de acordo com as considerações geográficas, políticas e económicas locais.

É claro que a fiabilidade da distribuição e do serviço são fatores essenciais que também devem ser incluídos nestas considerações.

A taxa de criminalidade do país em questão é um fator primordial no planeamento de medidas preventivas para garantir um maior nível de segurança.

Dada a extensão dos avanços tecnológicos e eletrónicos nos equipamentos de segurança, bem como em outras áreas, é possível que as recomendações estabelecidas abaixo se tornem rapidamente obsoletas à medida que novos produtos se tornem disponíveis.

Em geral, este documento deve ser visto como um repositório de ideias sobre equipamentos e procedimentos de segurança a implementar para melhorar a segurança do transporte.

No entanto, é altamente recomendável garantir que as iniciativas para melhorar a segurança se baseiam numa avaliação exaustiva dos riscos das tendências de criminalidade e das condições de transporte de fundos a nível local.

Ideias e/ou propostas para melhorar a utilidade deste documento são bem-vindas e podem ser enviadas em inglês à Gestora do Programa de Segurança da UPU para security@upu.int.

Recomendações

2 Centro de tratamento de fundos

As medidas de segurança aqui descritas devem ser entendidas como as melhores práticas, sujeitas ao nível de controlo que os leitores deste manual exercerão sobre a organização física do edifício em questão, mas também no interior do mesmo. Estas recomendações têm em conta esta possível limitação. Por exemplo, o

centro de tratamento de fundos pode estar localizado num grande complexo de edifícios cujo perímetro e proteção do recinto dependem da utilização do edifício em questão e das outras entidades que o construíram e utilizam ou das outras funções exercidas no interior deste edifício. Além disso, em áreas mais densamente povoadas, este tipo de perímetro pode simplesmente não ser possível. Nos casos em que o controlo das medidas de segurança estabelecidas neste capítulo vá além das suas competências, poderá ser necessário contactar entidades e partes interessadas externas ou conceber uma solução adequada para mitigar os riscos.

Perímetro de proteção

O ideal é que o edifício esteja rodeado por uma vedação de proteção com, pelo menos, três metros de altura, e com pilaretes de segurança na parte exterior.

A vedação deve estar:

- ancorada em betão para evitar qualquer desestabilização;
- coberta com arame farpado;
- equipada com alarme contra corte de fios;
- monitorizada por um sistema de vigilância de televisão em circuito fechado (CCTV) com deteção de movimento (assistido por inteligência artificial).

Toda a área que separa o perímetro de proteção do próprio edifício deve estar bem iluminada de dia e de noite, por exemplo, utilizando fotocélulas. Esta área deve também ser monitorizada por um sistema de vigilância CCTV. (O uso de iluminação LED também deve ser considerado.)

O acesso de pessoal autorizado deve estar sujeito a controlo eletrónico de acessos, combinado, se possível, com controlo visual. A entrada e a saída do centro devem ser efetuadas por torniquetes que permitam a passagem de apenas uma pessoa de cada vez. Caso o acesso por torniquete esteja ligado ao sistema de controlo de acessos, devem ser implementadas as chamadas medidas “anti-passback” ou qualquer outro tipo de medida preventiva. O ideal é que o controlo de acessos inclua o uso de dados biométricos.

Por razões práticas, podem ser utilizados torniquetes diferentes para as pessoas que entram e saem do centro.

Para aceder ao centro, os veículos devem atravessar um conjunto de portões: um portão para os veículos que entram no centro e outro para os veículos que saem. O portão exterior do sistema de segurança do perímetro pode ser acionado por um sinal enviado pelo veículo que entra, enquanto um cartão de acesso eletrónico pode ser utilizado para acionar o portão interior que será monitorizado por um centro de controlo ou sujeito a controlo visual.

Os portões de acesso ao perímetro devem estar equipados com pilaretes automáticos de segurança ou ser resistentes a impactos violentos.

O acesso aos veículos que entram no centro para prestação de serviços de manutenção será concedido pelo centro de controlo caso a caso.

Dependendo das circunstâncias, estes veículos de manutenção terão de ser verificados quando receberem acesso ao centro. Por exemplo, pode ser útil verificar o chassi como parte da luta contra o tráfico de pessoas ou mercadorias.

O acesso a partir do centro de tratamento de fundos deve ser concedido através de um sinal emitido a partir do veículo ou por ativação do centro de controlo.

Também deve ser possível bloquear todas as vias de acesso a partir do centro de controlo do edifício.

Por último, apenas os veículos postais utilizados para o transporte de fundos dentro e fora do centro devem poder estacionar dentro do perímetro de proteção.

Edifício

A melhor solução é um edifício independente feito de alvenaria maciça ou betão, suficientemente seguro para resistir a tentativas de roubo ou outras formas de intrusão.

Janelas

Apenas as instalações administrativas e os espaços coletivos, por exemplo, refeitórios e salas de repouso, devem estar equipados com janelas.

Se necessário, podem ser instaladas claraboias no teto das instalações de produção.

Todas as janelas devem cumprir, no mínimo, as normas internacionais de segurança vigentes.

As janelas devem:

- ser instaladas como janelas fixas que não podem ser abertas;
- ser instaladas de forma a não poderem ser retiradas a partir do exterior;
- estar equipadas com um alarme que indica qualquer tentativa de quebra do vidro.

Portas de saída de emergência

O número de portas de saída de emergência deve ser limitado ao número exigido por lei e garantir a segurança do pessoal. Não deve ser possível abrir portas de saída de emergência a partir do exterior sem o uso de uma chave. As portas de saída de emergência não devem conduzir a uma área acessível ao público, mas sim, idealmente, a uma área dentro do perímetro de proteção acessível através de uma eclusa de segurança (ou, se a área estiver dentro de um edifício, as portas de saída de emergência devem, idealmente, conduzir a uma área interior que *NÃO* seja acessível ao público).

Em qualquer caso, as portas de saída de emergência da área de tratamento de fundos devem dar acesso a uma área incluída no perímetro de proteção do recinto.

As portas de saída de emergência devem estar equipadas com um sistema de alarme sonoro que soe quando são abertas e devem ser constantemente monitorizadas por um sistema de vigilância CCTV, de preferência tanto a partir do interior como do exterior.

Evacuação

Em caso de evacuação por incêndio, ameaça, etc., a segurança dos objetos de valor deve, em princípio, ser garantida da mesma forma que fora do horário normal de trabalho, ou seja, colocando-os em cofres.

É claro que isto não deve ocorrer em detrimento da segurança do pessoal. Por conseguinte, o centro de controlo deve ser informado imediatamente sobre qualquer evacuação para que sejam tomadas todas as precauções necessárias. Um plano abrangente de continuidade das operações que inclua a gestão do risco de catástrofe, deve estar disponível e cobrir o centro de tratamento de fundos. Para mais informações, visite o website da UPU.

Vias de acesso

O número de vias de acesso ao edifício deve ser limitado ao mínimo necessário.

O pessoal deve poder aceder ao edifício através de torniquetes e cartões de acesso eletrónico, preferencialmente combinado com controlo visual na entrada ou documento de identidade adicional. A primeira via de acesso deve permitir o acesso apenas aos espaços coletivos do edifício.

Os fornecedores ou prestadores de serviços que possam ser impedidos de entrar no edifício através dos torniquetes deverão poder aceder aos espaços coletivos através de uma via independente de acesso restrito.

Os veículos utilizados para entregar e/ou distribuir fundos deverão utilizar um portão separado, conforme detalhado abaixo.

Todas as portas devem estar equipadas com um sistema de alarme sonoro que soe quando são abertas e devem ser constantemente monitorizadas por um sistema de vigilância CCTV. As portas utilizadas exclusivamente como saídas de emergência devem estar permanentemente protegidas por um alarme.

Espaços coletivos

Em princípio, os espaços coletivos e as instalações administrativas devem estar abertos a todos os funcionários. Os corredores devem estar protegidos por alarme fora do horário normal de trabalho.

Área de tratamento de fundos

Paredes exteriores

A área de tratamento de fundos deve ser construída com materiais que ofereçam proteção contra roubos e outras formas de intrusão. Isto é imperativo se o centro de tratamento de fundos estiver localizado num grande complexo de edifícios.

As paredes devem estar equipadas com sistemas de deteção de intrusão para detetar qualquer uso de força ou tentativa de intrusão.

Instalações

Devem ser fornecidas todas as instalações necessárias para que o pessoal não tenha de sair da área segura durante o dia de trabalho. Os refeitórios e as salas de repouso devem estar dentro da área segura, enquanto os vestiários e os cacifos devem estar fora da área segura. Os objetos exteriores (bolsas e similares) não devem ser permitidos na área de trabalho e o pessoal deve ser instruído para deixar os bens pessoais nas áreas designadas.

A área de trabalho deve ter acesso direto aos vestiários ou cacifos.

As instalações devem ser protegidas por um sistema de vigilância CCTV e equipadas com alarmes antirroubo e um alarme em cada divisão.

As instalações não devem estar equipadas com janelas. Se a lei exigir uma fonte de luz natural, as instalações deverão estar equipadas com janelas altas e/ou claraboias.

As janelas devem:

- ser suficientemente resistentes para resistir a quebras e, no mínimo, cumprir as normas internacionais vigentes no setor;
- estar equipadas com alarmes que são ativados através de tentativas de ataque ou janelas partidas.

No caso de o centro de tratamento de fundos fazer parte de um grande complexo de edifícios, deverão ser implementadas as seguintes medidas adicionais em relação às janelas:

- ser instaladas como janelas fixas que não podem ser abertas;
- ser instaladas de forma a que toda ou parte da janela (incluindo o vidro) não possa ser retirada do exterior.

Vias de acesso

Devem existir apenas duas vias de acesso: uma para veículos e outra para pessoal com uma relação de trabalho direta com a área.

Estas duas vias de acesso devem ser concebidas num formato de eclusa de segurança. Nos casos em que o centro de tratamento de fundos faça parte de um grande complexo de edifícios, deverá também ser implementada uma medida de segurança adicional, baseada em cartões de acesso eletrónico associados a um código pessoal.

Eclusa de segurança para veículos

É necessário confirmar se as pessoas/veículos têm permissão para atravessar o portão exterior (que conduz à área aberta dentro do perímetro de proteção) antes de ativar o portão a partir do centro de controlo.

A eclusa de segurança para veículos não deve ter janelas e deve cumprir as mesmas normas de segurança que o recinto exterior do edifício. Caso tal não seja tecnicamente possível, a eclusa de segurança deverá estar equipada com uma grelha de proteção interna ou outro dispositivo similar para reforçar a sua resistência, especialmente fora do horário normal de trabalho. Se o centro fizer parte de um grande complexo de edifícios, as janelas devem ser suficientemente seguras para resistir a tentativas de roubo ou outras formas de intrusão.

A eclusa de segurança deve estar equipada com um alarme que, no mínimo, deve estar ativado fora do horário normal de trabalho.

A parte interior da eclusa de segurança, incluindo a parte que conduz à área de tratamento de fundos, não deve ter janelas e deve cumprir as mesmas normas de segurança que o recinto exterior do edifício.

No caso de a eclusa de segurança ser utilizada por veículos não postais (por ex., clientes que visitam o centro de tratamento de fundos), o pessoal do centro deve exercer discricção para evitar divulgar informações sobre clientes/veículos que utilizam o centro e a quantidade de fundos transportados de e para o centro.

A eclusa de segurança deve estar equipada com um sistema de deteção de movimento e um alarme antirroubo. Além disso, deve ser constantemente monitorizada por um sistema de vigilância CCTV, tanto no interior como no exterior.

As entregas entre a eclusa de segurança e a área de tratamento de fundos devem ser efetuadas através de uma gaveta blindada para passagem de encomendas ou qualquer outro dispositivo que impeça a entrada de pessoas na área de tratamento de fundos através da eclusa de segurança.

Esta gaveta para passagem de encomendas deve cumprir as normas de segurança descritas na secção "Janelas".

Ambas as portinholas da gaveta para passagem de encomendas devem estar equipadas com um alarme que, no mínimo, deve estar ativado fora do horário normal de trabalho.

Deve ser impossível ver a área de tratamento de fundos a partir da eclusa de segurança ou de qualquer outro local.

A eclusa de segurança deve fornecer acesso direto às salas de repouso reservadas exclusivamente para motoristas/assistentes. A entrada nesta sala de repouso deve ser acionada pelo centro de controlo ou pelo funcionário do centro que conduz o veículo de serviço em questão.

A pessoa que permite a entrada de um utilizador na sala de descanso é responsável por esse utilizador. Por outras palavras, deve garantir que o utilizador em questão, juntamente com o seu veículo, é conduzido para fora do edifício através da eclusa de segurança para veículos.

A parede da sala de repouso virada para a área de tratamento de fundos deve cumprir as mesmas normas de segurança que o recinto exterior do edifício.

Eclusa de segurança para pessoas

O acesso deverá ser feito por uma passagem delimitada por portas que permitam a entrada de apenas uma pessoa de cada vez, ou por torniquetes, associados, se possível, a um sistema de pesagem ou a qualquer outro tipo de identificação pessoal. A eclusa de segurança não deve estar equipada com janelas. A eclusa e as portas de segurança devem cumprir as mesmas normas de segurança que o recinto da área de tratamento de fundos.

Os seguintes dispositivos de controlo devem ser instalados na eclusa de segurança:

- Alarme antirroubo;

- Sistema de deteção de movimento;
- Alarme de porta que ative com qualquer acesso não autorizado ou abertura fora do horário normal de trabalho;
- Sistema de vigilância CCTV interior e exterior.

Caixas-fortes

A localização das caixas-fortes deve ter em conta os hábitos de trabalho e a segurança.

Os seis lados de uma caixa-forte devem cumprir as mesmas normas de segurança. As suas paredes não devem ser adjacentes às paredes exteriores. Se se encontrar no interior do recinto, a caixa-forte deverá estar rodeada por um corredor de observação com uma largura máxima de 50 cm. A porta e respetivo aro devem cumprir, no mínimo, as mesmas normas de segurança que a própria caixa-forte.

A porta da caixa-forte deve estar equipada com:

- pelo menos, dois dispositivos de bloqueio não interdependentes;
- alarme anti-intrusão que cubra, pelo menos, um dispositivo de bloqueio;
- temporizador para impedir desbloqueios fora de determinados horários fixos;
- um dispositivo que impede o fecho da porta quando alguém se encontra dentro da caixa-forte;
- um dispositivo no interior da porta que permite a saída em caso de emergência, por exemplo, em caso de confinamento ou falha/sabotagem dos equipamentos de segurança acima referidos.

A iluminação elétrica da caixa-forte deve desligar-se automaticamente quando não se encontra ninguém no interior.

Se a caixa-forte estiver equipada com sistemas de ventilação, as tubagens devem estar protegidas contra a infiltração ou injeção de gases e outras substâncias.

Se a porta da caixa-forte ficar aberta durante o horário normal de trabalho, a sua entrada deverá estar bloqueada por uma porta de grades pela qual apenas o pessoal autorizado pode passar, por exemplo, através de um sistema eletrónico de controlo de acessos.

A caixa-forte não deve ser utilizada para objetos que não precisam de ser guardados num cofre.

A caixa-forte deve estar equipada com os seguintes elementos:

- alarmes de parede, chão e teto;
- detetor de movimento;
- alarme antirroubo.

Se forem utilizados cofres em vez de uma caixa-forte, estes deverão ser fixados como elementos estruturais do edifício (chão/parede).

Controlo de acesso

O acesso à área de tratamento de fundos só deve ser concedido a pessoas cujas funções profissionais estejam diretamente relacionadas com esta área.

Os critérios de acesso devem incluir, no mínimo, um cartão de acesso associado a um código pessoal e a um sistema de reconhecimento visual.

Este código pessoal deve ser gerado automaticamente por um sistema informatizado.

O controlo de acessos deve ser baseado num sistema do tipo “anti-passback”, que consiste na introdução de um código pessoal com “anti-passback” para poder passar pela porta exterior e depois pela porta interior, e vice-versa.

Se o centro de tratamento de fundos fizer parte de um grande complexo de edifícios, será tomada uma medida adicional, isto é, a aprovação do pessoal de manutenção e serviços na eclusa de segurança, cujos dados serão registados no livro de visitantes antes de o pessoal autorizado lhes conceder uma autorização excecional para aceder à área de tratamento de fundos.

Para otimizar a segurança, o acesso à área de tratamento de fundos deve ser controlado por sistemas de controlo de acessos específicos, cujo hardware e software estarão localizados no local.

Além disso, é altamente recomendável utilizar leitores biométricos (sistemas de reconhecimento facial, ocular e de impressões digitais) nestas áreas, em vez de cartões de acesso com códigos PIN.

Sistemas de alarme

O edifício deverá estar equipado com dois sistemas de alarme independentes: um para cobrir as funções administrativas e outro para cobrir a área de tratamento de fundos. Se o centro de tratamento de fundos fizer parte de um grande complexo de edifícios, uma entidade independente poderá ser responsável pela monitorização de áreas controladas (como vias de acesso exteriores). Nestas situações, todas as partes interessadas devem implementar sistemas e protocolos de comunicação eficazes no caso da ativação de um alarme, quer pela entidade externa, quer pelo pessoal da área de tratamento de fundos.

Os alarmes antirroubo devem ser instalados em todas as áreas apropriadas e, no mínimo:

- nas vias de acesso exteriores;
- na eclusa de segurança para veículos para aceder ao centro de tratamento de fundos;
- na eclusa de segurança para pessoas para aceder ao centro de tratamento de fundos;
- no centro de tratamento de fundos;
- na caixa-forte;
- o pessoal deve trazer sempre um alarme remoto consigo.

O sistema de alarme deve ser instalado dentro das áreas protegidas por alarme. Quando ativados, todos os alarmes devem alertar diretamente as forças de segurança. No edifício, as áreas relevantes devem estar equipadas com sinais de aviso indicando a presença de alarmes.

É extremamente importante que as pessoas relevantes no interior do edifício saibam como reagir perante os diferentes tipos de alarme.

Devem ser utilizados sistemas de transmissão otimizados e altamente seguros para a transmissão de alarmes.

Os alarmes antirroubo e outros alarmes relevantes fora do centro de tratamento de fundos também devem ser capazes de alertar o próprio centro de tratamento de fundos, indicando a possibilidade de atividade criminosa iminente.

Neste caso, os objetos de valor deverão ser protegidos conforme indicado na secção “Evacuação”.

Se o sistema de alarme principal falhar por qualquer motivo (sabotagem, falha de energia, etc.), deve existir um plano de reserva para executar a mesma função. Este plano de reserva pode assumir várias formas, como o uso de telemóveis ou rádios.

Sistema de vigilância de televisão em circuito fechado (CCTV)

Recomenda-se a instalação de dois sistemas de vigilância CCTV separados. Quando a área de tratamento de fundos faz parte de um grande complexo de edifícios, a área controlada poderá ser limitada; no entanto, continua a ser fundamental utilizar um sistema CCTV na área do tratamento de fundos.

Um dos sistemas deve cobrir:

- o perímetro de proteção;

- a área compreendida entre o perímetro de proteção e o recinto exterior;
- o recinto exterior;
- as vias de acesso exteriores;
- os espaços coletivos.

O outro sistema deve cobrir a área de tratamento de fundos, incluindo:

- a eclusa de segurança para veículos, tanto no interior como no exterior;
- a eclusa de segurança para pessoas, tanto no interior como no exterior;
- a área de trabalho e as entradas em todos os espaços adjacentes;
- a entrada na caixa-forte e a própria caixa-forte;
- portas de saída de emergência, tanto interiores como exteriores.

O sistema CCTV que cobre a área de tratamento de fundos deve estar “sob controlo” e localizado dentro das instalações relevantes ou, no caso de um grande complexo de edifícios, dentro da própria área de tratamento de fundos.

As imagens captadas por videovigilância devem ser transmitidas ao centro de controlo situado fora da área de tratamento de fundos e também, se necessário, às forças de segurança locais. A transmissão de imagens de videovigilância gravadas poderia ser apenas fornecida, por exemplo, quando um alarme na área de tratamento de fundos for ativado.

Devem ser mantidas gravações, no mínimo, dos trinta e um dias anteriores. Esta regra aplica-se a ambos os sistemas.

3 Destinos

3.1 *Nível de segurança*

Para otimizar a segurança dos motoristas, assistentes e outros funcionários, os níveis de segurança devem ser adaptados aos equipamentos e às capacidades técnicas de cada meio de transporte utilizado.

Neste sentido, as eclusas de segurança representam um nível ótimo de segurança, mas outros sistemas como a entrega de “veículos no balcão” também merecem ser considerados.

3.2 *Medidas de segurança internas*

Nada é mais forte do que o elo mais fraco de uma corrente. Os criminosos procuram e encontram locais que são facilmente vulneráveis.

Os esforços para estabelecer condições de segurança adequadas nos centros de tratamento de fundos e para o transporte de fundos não devem ser prejudicados pela proteção inadequada dos pontos de recolha e entrega utilizados pelos serviços de transporte.

Edifícios e condições de acesso

- As pessoas não autorizadas nunca devem ter acesso ao edifício nem às instalações através de portas destrancadas ou janelas abertas.
- Todas as portas interiores acessíveis a partir da área do balcão devem ser trancadas para evitar que os criminosos se escondam dentro das instalações com o objetivo de realizar um ataque.
- Fora do horário normal de funcionamento, o acesso ao edifício ou à área do balcão nunca deve ser concedido a ninguém, nem mesmo a funcionários uniformizados. O acesso só deve ser concedido a prestadores de serviços, forças de segurança, etc., após um processo de identificação, no qual a identificação com fotografia é um requisito obrigatório. Para garantir que o acesso é concedido às

peessoas certas, a verificação da sua identidade pode ser combinada com uma chamada telefónica para o seu empregador.

Objetos de valor/entrega

Os objetos de valor devem ser armazenados em segurança e não devem ser retirados de cofres-fortes ou dispositivos semelhantes até à chegada da carrinha de valores.

Da mesma forma, os fundos entregues pela carrinha de valores devem ser armazenados em condições seguras.

As pessoas não autorizadas nunca devem poder observar entregas de fundos de qualquer tipo, por exemplo, a partir da área do balcão ou através de janelas no exterior do edifício.

Sempre que possível, os cofres-fortes devem estar localizados nas instalações destinadas à entrega de fundos.

No momento da entrega, as instalações deverão estar fechadas à chave e equipadas com alarme antirroubo e telefone.

O transportador deverá estar acompanhado por um colega do local de destino em todos os momentos, ou seja, desde o momento em que a carrinha de valores chega ao exterior do edifício até ao momento em que sai das instalações.

3.3 Procedimentos de segurança

É fundamental verificar o nível de segurança de cada destino antes da entrega de fundos, principalmente quando as instalações em questão não se destinam especificamente ao tratamento de fundos, etc.

No mínimo, os procedimentos de segurança devem cobrir:

- as condições de acesso;
- as várias paragens;
- as vias de acesso;
- as áreas de tratamento de fundos;
- a assistência/observação;
- formação.

O Anexo A fornece um exemplo de um formulário que deve ser utilizado em relação aos procedimentos de segurança.

É essencial que todos os visitantes externos cumpram as normas de segurança estabelecidas por escrito em todos os momentos.

3.4 Sistemas de comunicação

Vários exemplos de sistemas de vigilância e comunicação são apresentados na secção 6.

É importante notificar o ponto de destino sobre a chegada de uma carrinha de valores e mantê-lo informado sobre quaisquer dificuldades encontradas.

Neste sentido, uma ou mais pessoas devem ficar de guarda fora do ponto de destino e reportar quaisquer elementos suspeitos ao mesmo.

Caso seja detetado algo suspeito, a carrinha de valores deve ser avisada para não prosseguir até ao ponto de destino.

A notificação de chegada ao destino pode ser efetuada de diferentes formas:

- GPS;
- chamada telefónica a partir da carrinha de valores;
- envio de informação a partir do centro de controlo;
- chamada telefónica a partir do ponto de destino anterior na rota.

3.5 *Cooperação*

Conforme indicado na secção 3.3, o ponto de destino deve estar vigiado e protegido contra qualquer possível ataque antes da chegada de uma carrinha de valores.

A cooperação entre o ponto de destino e a carrinha de valores deve também incluir assistência para:

- notificar a carrinha de valores sobre qualquer elemento suspeito observado;
- receber a carrinha de valores;
- acompanhar a carrinha de valores dentro e fora da área de tratamento de fundos;
- garantir a saída da carrinha de valores sem problemas.

Quanto ao pessoal local no ponto de destino, este deve receber formação sobre:

- reacções durante e após um assalto;
- disparo de alarmes;
- observação;
- descrição dos assaltantes;
- reacções psicológicas do pessoal e dos clientes.

4 **Carrinhas de valores**

As vantagens e as desvantagens de banalizar as carrinhas de valores são discutíveis.

É geralmente aceite que os criminosos preferem ter sinais que indiquem claramente que um veículo é de facto uma carrinha de valores.

No entanto, uma carrinha que exiba claramente a sua filiação postal também atrairá a atenção dos transeuntes, o que poderá aumentar o número de testemunhas em caso de crime.

É claro que é fundamental que a tripulação da carrinha esteja familiarizada com os seus vários sistemas de segurança.

Qualquer incerteza quanto às rotas e condições de acesso poderá afetar negativamente as medidas de segurança que a tripulação deve respeitar.

Instruções por escrito e quaisquer formulários relevantes devem estar disponíveis na carrinha de valores.

Antes da saída, os alarmes e outros sistemas de segurança ligados ao centro de controlo devem ser verificados.

Os equipamentos de segurança rodoviária, como as luzes dianteiras e traseiras, também devem ser verificados para evitar verificações desnecessárias por parte dos agentes de trânsito ou das forças de segurança e, em particular, para evitar o risco de ser mandado parar por criminosos que se fazem passar por estes últimos.

4.1 *Nível de segurança*

O nível de segurança será determinado com base na quantidade de fundos transferidos, bem como nas tendências de criminalidade local.

As carrinhas blindadas, que eram muito utilizadas, estão agora a ser gradualmente substituídas por soluções técnicas, como dispositivos de tinta colorida para proteger os fundos. É por isso que a tendência atual é utilizar apenas cabinas blindadas.

No entanto, os dispositivos de tinta colorida nem sempre são úteis, dependendo da embalagem utilizada para os fundos transportados.

Além disso, os clientes podem levar outros objetos de valor que não podem ser protegidos com dispositivos de tinta colorida.

Neste tipo de situações, é necessário considerar a utilização exclusiva de carrinhas e/ou veículos blindados suficientemente equipados para proteger os objetos de valor em questão.

Toda ou parte da carrinha de valores deve ser blindada para proteger apenas a sua tripulação.

Antes de adotar um sistema de proteção à prova de bala, o método escolhido deve ter sido testado de acordo com, por exemplo, as normas industriais alemãs (DIN) ou normas de segurança semelhantes.

Na Europa, a maioria das carrinhas de valores são blindadas de acordo com as normas de segurança 2, 3 e 4.

O método mais comum é utilizar carrinhas de valores feitas de aço blindado e/ou equipadas com um sistema de segurança à prova de bala. Os sistemas à prova de bala têm a vantagem de serem feitos de um material consideravelmente mais leve do que o aço.

As janelas de uma carrinha de valores devem, no mínimo, estar protegidas com as mesmas normas de segurança que as partes blindadas do veículo.

É importante referir que a proteção “à prova de bala” não é necessariamente o mesmo que “proteção contra roubos”. Se uma carrinha de valores tiver um sistema de proteção à prova de bala, não estará equipada com qualquer sistema de proteção visível contra roubos, para além do sistema fornecido pela carroçaria do veículo.

4.2 Equipamento de segurança

O acesso à carrinha de valores deve ser feito através de um sistema de eclusas de segurança. O acesso imediato e sem obstáculos às portas dianteiras e traseiras da carrinha só deve ser possível quando a carrinha está estacionada em áreas com segurança ideal, por exemplo, na eclusa de segurança do centro de tratamento de fundos.

As portas dianteiras e traseiras devem estar protegidas contra avarias comuns, ou seja, o seu sistema de fecho deve ser consideravelmente reforçado.

O acesso à eclusa de segurança pode ser concedido de várias formas:

- ativação a partir da cabine;
- chave comum (não recomendada);
- controlo eletrónico de acessos, eventualmente associado a um código PIN;
- identificação por impressão digital/palma da mão (dados biométricos);

Estes elementos podem ser combinados com:

- torniquetes;
- um sistema de pesagem.

Em caso de acidente rodoviário, como não deve ser possível abrir as portas de uma carrinha de valores a partir do exterior, a carrinha deve estar equipada com portas de saída de emergência.

Estas portas só devem poder ser abertas a partir do interior da carrinha.

Caso os cofres-fortes/contentores estejam protegidos por geradores de névoa/fumo, recomenda-se a instalação de um sistema de purificação do ar que será ativado automaticamente caso um cofre-forte seja aberto.

Uma carrinha de valores deve também estar equipada com os seguintes equipamentos:

- lâmpada portátil que ilumine bem;
- extintor de incêndio (pó);
- kit de primeiros socorros;
- formulários apropriados (formulários de descrição e observação; consulte também a secção 10).
- números de telefone relevantes, instruções, etc.

4.3 *Sistemas de alarme*

Para otimizar a segurança dos motoristas das carrinhas de valores, estas deverão estar equipadas com alarmes ligados ao centro de controlo ou a um serviço de segurança (consulte também a secção 6).

Embora tenham um certo efeito dissuasor, os alarmes não impedem os ataques às carrinhas de valores.

No entanto, os alarmes podem contribuir para:

- determinar a posição da carrinha de valores;
- efetuar chamadas para ajuda de emergência;
- atuação imediata das forças de segurança.

Os alarmes anti-intrusão devem cobrir os seguintes elementos:

- as duas portas dianteiras;
- as portas traseiras;
- as portas de saída de emergência;
- a tampa do motor;
- a tampa do depósito de combustível;
- a eclusa de segurança (contra qualquer abertura não autorizada).

Um alarme antirroubo deve ser instalado nas seguintes áreas:

- cabina (em ambos os lados);
- eclusa de segurança;
- armazém.

Além disso, o motorista/outros membros da tripulação devem estar equipados com um alarme antirroubo portátil quando saem da carrinha de valores durante o horário de serviço.

Deve também ser considerado se e em que medida o fornecimento de combustível deve ser cortado no caso de ser ativado um alarme anti-intrusão ou antirroubo.

Consulte também a secção 6.

4.4 *Videovigilância*

O uso de videovigilância como dispositivo de segurança está a tornar-se cada vez mais comum.

Recomenda-se a instalação de câmaras nos espelhos retrovisores exteriores, bem como na eclusa de segurança e no armazém. As gravações podem ser armazenadas na carrinha ou transmitidas para o centro de controlo via telefonia móvel. A transmissão de imagens pode ser limitada para ocorrer apenas em caso de disparo de um alarme da carrinha de valores (ativação do alarme antirroubo).

4.5 *Localização e/ou gestão guiada de rotas*

Graças à vigilância por GPS via satélite, AirTag e outras tecnologias semelhantes, é agora possível determinar e seguir a localização de uma carrinha de valores em qualquer parte do mundo.

Além de aumentar a segurança do transporte de fundos, a localização é também uma ferramenta prática de gestão de rotas.

Se um alarme for acionado por uma carrinha de valores, o centro de controlo/serviço de segurança pode determinar a posição exata da carrinha em questão e segui-la. Isto permite que as forças de segurança e as equipas de socorro organizem melhor as suas intervenções.

Na gestão guiada de rotas, os alarmes são ativados se houver uma tentativa interna ou externa de “desviar” a carrinha de valores da sua rota guiada pré-programada.

As antenas para localização e/ou gestão guiada de rotas (especialmente por GPS) são vulneráveis a ataques e, por isso, não devem estar visíveis.

Consulte também a secção 6.

4.6 *Marcações no tejadilho das carrinhas*

Para facilitar as investigações por parte das forças de segurança, é recomendado colocar marcações no tejadilho das carrinhas de valores.

Estas marcações podem consistir numa combinação de números e letras.

Para que as forças de segurança as possam identificar tanto na estrada como do ar, as marcações devem:

- ser instaladas no tejadilho e medir, por ex., 50 x 7 cm;
- ser instaladas na parte dianteira e traseira da carrinha de valores.

A disposição das marcações e a escolha das combinações de números e letras devem ser decididas em colaboração com as forças de segurança.

5 **Equipamento de transporte**

5.1 *Sistemas integrados*

Como referido anteriormente, a utilização generalizada de carrinhas blindadas está gradualmente a dar lugar a sistemas de segurança eletrónica, que se baseiam principalmente na programação de contentores ou cofres-fortes com soluções informatizadas. Estes sistemas são frequentemente utilizados em combinação com fumos de cor que podem tornar os fundos inutilizáveis e, portanto, torná-los um saque menos atrativo para os assaltantes.

Neste campo, o progresso tecnológico é rápido e de grande alcance.

Os contentores/cofres-fortes são abertos através de uma chave eletrónica (a chamada “chave Dallas”).

Qualquer tentativa de abrir um contentor ou cofre-forte de qualquer forma que não seja com esta chave eletrónica provocará a libertação de fumo e/ou tinta colorida. Se o contentor ou cofre-forte estiver protegido por um sistema de alarme, este será acionado.

Alguns sistemas envolvem a instalação de equipamento especial (por ex., suportes) nas carrinhas de valores, enquanto outros não requerem qualquer instalação adicional.

Além disso, para reduzir os riscos, são utilizados sistemas eletrônicos para proteger os fundos durante todo o processo, desde a contagem na estação dos correios até ao processamento no centro de tratamento de fundos.

Todos os sistemas apresentam vantagens e desvantagens.

O sistema escolhido dependerá dos requisitos normativos de cada utilizador.

5.2 Cofres-fortes e contentores

Como existem cofres-fortes e contentores de todos os tipos e tamanhos, cabe ao utilizador determinar as suas próprias necessidades.

Alguns tipos envolvem a instalação de equipamento especial (por ex., suportes) nas carrinhas de valores, enquanto outros não requerem qualquer instalação adicional.

As carrinhas de valores equipadas com um sistema de deteção de fumo devem também estar equipadas com um sistema de evacuação de ar, que deve poder ser ativado automaticamente pelo detetor de fumo.

Um dos problemas comuns no mercado de cofres-fortes e contentores é a proliferação de produtos disponíveis, alguns dos quais podem ter uma fiabilidade questionável em termos de segurança.

É altamente recomendável que os produtos sejam testados por um organismo neutro.

Devem ser realizados os seguintes testes:

- teste técnico;
- teste ambiental;
- teste de técnica criminal.

É também importante testar o sistema de tinta colorida adotado, tanto em termos de percentagem de tingimento como da resistência da tinta.

As seguintes normas (retiradas das normas suecas) são recomendadas para o tingimento:

- 95% das notas devem estar tintadas em pelo menos 30% da sua superfície;
- pelo menos 30% de duas das extremidades das notas devem estar tintadas.

Os sistemas de tingimento e coloração com fumo estão disponíveis no mercado.

Estudos recentes demonstraram que as manchas de tinta oferecem os melhores resultados. Além disso, é possível adicionar substâncias químicas à tinta, o que permite que a tinta em questão seja atribuída a um utilizador específico.

Quanto ao fumo, tem a vantagem de ser ameaçador e de ser facilmente visível quando libertado.

A combinação destes dois sistemas pode ser vantajosa em determinadas situações.

Outro fator decisivo para um tingimento eficaz é o método de embalagem das notas.

Para garantir a segurança das pessoas envolvidas, é importante que as substâncias químicas utilizadas tenham sido aprovadas para assegurar que não são nocivas.

As pessoas que utilizam estes dispositivos devem receber formação sobre:

- precauções em caso de dano ou ativação não intencional;
- medidas a tomar em caso de dano ou ativação, incluindo a proteção de outras pessoas.

5.3 *Sistemas de localização e alarme*

Independentemente do equipamento escolhido, este pode ser combinado com sistemas de localização e/ou alarme.

Os sistemas de alarme podem ser acionados no próprio local do crime (sistemas de alarme sonoro) e/ou contactar diretamente o centro de controlo.

A ativação do alarme também pode ser feita no sentido inverso, em caso de libertação de fumo ou tinta a partir do centro de controlo.

A localização é assegurada pelo centro de controlo.

Os alarmes são ativados através de redes de comunicação existentes.

A localização pode ser feita por GPS, utilizando tecnologias de vigilância como AirTag ou similares, ou via satélite, conjuntamente com as redes de comunicação existentes.

As antenas de GPS em cofres-fortes e contentores são muito vulneráveis e podem facilmente ficar inoperacionais.

Também é possível configurar as suas próprias antenas de posicionamento conjuntamente com a sua própria rede de comunicação.

As antenas de posicionamento são bastante caras e só se encontram nas grandes cidades.

A última novidade em posicionamento funciona através da rede de telemóveis GSM existente. Este sistema é menos vulnerável que a localização por GPS. Além disso, tem a grande vantagem de funcionar em qualquer lugar onde funcione um telemóvel GSM comum, o que não implica a instalação de “novos” equipamentos.

Consulte também a secção 6.

6 Vigilância

6.1 *Nível de segurança*

A vigilância do transporte de fundos é um aspeto absolutamente fundamental das medidas preventivas contra ataques.

Esta vigilância pode assumir uma forma muito simples, com base na utilização de sistemas de telecomunicações comuns combinados com o registo manual dos tempos de comunicação, bem como mapas e índices de rotas em papel.

No entanto, a tendência é utilizar sistemas informáticos avançados: vigilância por GPS, AirTag e outros dispositivos semelhantes.

Os sistemas de vigilância não podem impedir os ataques, mas podem reduzir o risco.

6.2 *Centro de controlo*

As carrinhas de valores são vigiadas pelo centro de controlo.

A vigilância das carrinhas pode ser efetuada a partir de um centro de controlo local ou através de equipamentos avançados e centralizados.

Também pode ser realizada por um serviço de segurança externo (outsourcing).

O nível de segurança do centro de controlo local deve cumprir as recomendações da secção 2 no que diz respeito a:

- perímetro de proteção;
- proteção do recinto;
- janelas;
- portas de saída de emergência;
- vias de acesso;
- eclusa de segurança para pessoas;
- controlo de acesso;
- elementos de alarmes aplicáveis e vigilância CCTV.

6.3 *Vigilância simples*

O método mais simples de vigilância baseia-se num sistema de telecomunicações comum.

Este sistema de vigilância simples pode ser instalado entre:

- A. uma carrinha de valores e uma sucursal;
- B. uma carrinha de valores e o centro de controlo;
- C. uma sucursal e outra sucursal;
- D. uma sucursal e o centro de controlo.

A. *Carrinha de valores e sucursal*

Através de um telemóvel, a carrinha mantém a sucursal informada e avisa-a sobre a sua chegada. Consulte também a secção 3.3.

Caso este procedimento não ocorra como planeado, a sucursal tomará as medidas necessárias, por exemplo, informando a sede sobre a situação ou contactando as forças de segurança.

B. *Carrinha de valores e centro de controlo*

Através de um telemóvel ou outros equipamentos de comunicação, a carrinha informa o centro de controlo sobre a chegada e/ou saída das sucursais.

Quando a distância entre duas sucursais é demasiado longa, é aconselhável enviar atualizações intermédias da posição.

Se este procedimento não decorrer como planeado, o centro de controlo reagirá tal como descrito na alínea A.

Como medida de segurança adicional, o centro de controlo pode notificar a próxima sucursal na rota sobre a hora prevista de chegada da carrinha. Consulte também a secção 3.3.

C. *Sucursal e sucursal*

A próxima sucursal na rota é informada da hora prevista de chegada da carrinha de valores através de uma chamada telefónica normal feita pelo destino anterior.

Se este procedimento não decorrer como planeado, a “sucursal seguinte” reagirá tal como descrito na alínea A.

D. *Sucursal e centro de controlo*

Quando a carrinha de valores sai da sucursal, o centro de controlo receberá uma chamada telefónica normal dessa sucursal para verificar se está tudo em ordem.

Se este procedimento não decorrer como planeado, o centro de controlo reagirá tal como descrito na alínea A.

Como medida de segurança adicional, o centro de controlo pode notificar a próxima sucursal na rota sobre a hora prevista de chegada da carrinha. Consulte também a secção 3.3.

Se a carrinha de valores não chegar à hora prevista, a “sucursal seguinte” reagirá tal como descrito na alínea A.

Mensagens de posição

Para melhorar a segurança dos motoristas em rotas de longa distância, é recomendável enviar mensagens de atualização da posição (por ex., a cada trinta minutos).

6.4 Vigilância avançada

Um grande número de fornecedores oferece uma vasta gama de equipamentos mais ou menos sofisticados.

Apenas os sistemas mais utilizados são abordados neste documento.

Em princípio, todos estes sistemas são operados pelo seu próprio centro de controlo ou por um serviço de segurança externo (outsourcing).

Em seguida, é feita uma breve apresentação dos seguintes sistemas:

- sistemas de transmissão;
- alarmes anti-intrusão;
- alarmes antirroubo;
- GPS/AirTag, etc.;
- outros sistemas de localização;
- gestão guiada de rotas.

Sistemas de transmissão

O melhor método aqui é utilizar um telemóvel comum para estabelecer um contacto rápido com um centro de controlo ou com as forças de segurança. Utilize a marcação rápida.

A telefonia móvel pode também ser utilizada sob a forma de uma instalação fixa ligada aos diversos elementos do equipamento de segurança da carrinha de valores (ver secção “Alarmes” abaixo).

A grande vantagem da telefonia móvel é que cobre o mundo inteiro, apesar de, em caso de sobrecarga da rede, o estabelecimento da comunicação sofrer atrasos, por vezes.

Por conseguinte, estabelecer um sistema de radiotelefonia na sua própria rede de rádio pode ser um método mais seguro. No entanto, estabelecer uma rede deste tipo é relativamente dispendioso, especialmente se for para garantir uma cobertura alargada.

Em resumo

É recomendável utilizar uma rede de rádio própria se precisar de cobertura local e a densidade de carrinhas de valores for elevada.

É recomendável utilizar telefonia móvel em casos de maior cobertura e menor densidade de carrinhas de valores.

Alarmes anti-intrusão

Tal como mencionado na secção 4.3, as áreas de alto risco das carrinhas de valores devem estar equipadas com alarmes anti-intrusão para permitir que o centro de controlo possa:

- detetar a presença de assaltantes escondidos na carrinha;
- pedir ajuda;
- parar uma carrinha de valores que esteja nas mãos dos assaltantes.

Alarmes antirroubo

As carrinhas de valores, os seus motoristas e os restantes membros da tripulação devem estar equipados com alarmes antirroubo para permitir que o centro de controlo possa:

- pedir ajuda se alguém estiver ferido;
- chamar rapidamente as forças de segurança;
- parar uma carrinha de valores que esteja nas mãos dos assaltantes.

GPS

Graças à vigilância por satélite, é possível determinar a posição de uma carrinha de valores com uma precisão de poucos metros.

Utilizando sinais transmitidos por vários satélites (geralmente entre três e seis), o equipamento GPS instalado na carrinha de valores comunica a posição da carrinha a um centro de controlo, o que lhe permite reportar com precisão a posição ou os movimentos da carrinha às forças de segurança.

A transmissão de sinais da carrinha de valores para o centro de controlo pode ser efetuada através de uma rede de rádio própria ou por telefonia móvel.

A vigilância por GPS via satélite é uma medida de segurança eficaz e relativamente barata (é possível utilizar AirTag ou tecnologia similar).

No entanto, as antenas GPS perdem eficácia quando estão cobertas e não devem estar visíveis.

Como as antenas GPS apontam para o céu, a vigilância por GPS não é adequada para localizar objetos (roubados), como contentores ou cofres-fortes.

Outros sistemas de localização

Uma rede separada de antenas de posicionamento é um método comprovado para localizar objetos.

Colocado no próprio objeto (cofre-forte/contentor), o transmissor é ativado manual ou automaticamente.

Os sinais são emitidos pelas antenas de posicionamento e transmitidos para um recetor central, que comunica as posições através de um módulo de software.

Os veículos e/ou helicópteros estão equipados com equipamento de deteção que rastreia a posição exata dos objetos.

Como este dispositivo é de pequena dimensão permite que seja escondido em maços de notas, por isso, é frequentemente utilizado para rastrear fundos roubados de bancos.

Gestão guiada de rotas

A gestão guiada de rotas (geralmente por GPS) pode ser utilizada de forma vantajosa nas rotas que a carrinha de valores deve seguir.

A gestão guiada de rotas pode ser utilizada para reduzir o risco de ataques criminosos, tanto externos como internos, às carrinhas de valores.

No entanto, para evitar alarmes falsos não intencionais, pode ser permitida uma margem de desvio de aproximadamente 100 metros, por exemplo, em relação à rota planeada.

Telefonia móvel

Quando a localização é realizada através da rede de telemóveis existente, o telemóvel “ligado” é utilizado para informar o centro de controlo sobre uma determinada posição.

Para evitar ficar sem bateria, o telemóvel pode ser “ligado” através de uma chamada para um “pager público”, cuja bateria tenha capacidade para um ano, por exemplo. Ao receber uma chamada, o pager liga automaticamente o telemóvel.

Por conseguinte, o centro de controlo deve dispor do software necessário para indicar a posição da antena e a sua “área de cobertura”. Em áreas urbanas, a posição de um determinado objeto pode ser estabelecida num raio de 500 metros; em outras áreas, num raio maior.

Para uma localização precisa da posição, é necessária uma unidade de transmissão especial. Além disso, serão utilizados veículos e/ou helicópteros com equipamento especial de deteção para fornecer a localização da posição exata.

A vantagem da localização por telefonia móvel é que utiliza a rede de telemóveis existente.

No entanto, atualmente, esta não é uma solução adequada para localizar fundos roubados de um banco.

Fornecimento de energia

Para além da capacidade de transmissão (antena), é essencial ter uma fonte de alimentação para localizar objetos. Portanto, isto é algo a ter em conta ao escolher o seu sistema.

7 Planeamento de rotas

O planeamento de rotas tem dois objetivos principais:

- planear rotas para reduzir o risco de ataques;
- prestar ajuda de emergência em caso de ataque.

Medidas para prevenir ataques

No planeamento de rotas, devem ser considerados três princípios fundamentais:

- segurança das rotas;
- variação de horários;
- variação de rotas.

O nível de tráfego nas estradas utilizadas deve ser suficientemente elevado para dificultar aos criminosos a ocultação da sua presença antes de um ataque planeado e para garantir que existem testemunhas durante e após um possível ataque.

As estradas com menos pontos de entrada e saída limitam as rotas de fuga dos criminosos e são mais fáceis de bloquear para as forças de segurança. Neste sentido, as autoestradas são percursos seguros.

O transporte de fundos também pode ser organizado através da gestão guiada de rotas.

Graças ao rastreamento e à vigilância por GPS via satélite (utilizando AirTag ou tecnologia similar), a carrinha de valores seguirá uma rota pré-programada. Caso a carrinha se desvie da sua rota, será acionado um alarme para alertar o centro de controlo.

A variação de horários tem o efeito de confundir os criminosos e frustrar os ataques planeados.

É recomendável conduzir em plena luz do dia, porque a escuridão ajuda os criminosos a planejar os seus ataques e a escapar sem serem vistos.

A variação de rotas tem o efeito de aguçar a atenção dos motoristas e reduzir o tédio associado às tarefas rotineiras. Além disso, a variação de rotas desencoraja os motoristas de terem uma participação ativa em atividades criminosas, o que reduz as hipóteses de suspeita do seu envolvimento.

8 Fundos e outros objetos de valor

8.1 Embalagem e acondicionamento

O objetivo da embalagem e do acondicionamento é proteger os fundos de atividades criminosas internas e externas, ou seja, apreensão não autorizada de notas. Em princípio, o motorista e os restantes membros da tripulação não devem saber o montante que transportam.

Podem ser utilizados diferentes tipos de selos, por exemplo, cera ou chumbo, fitas, etc.; existe uma vasta gama de soluções de selagem no mercado. No entanto, é recomendável utilizar selos com propriedades protetoras comprovadas.

O tipo de embalagem utilizada não deve prejudicar a eficácia dos sistemas de tinta colorida ou fumo.

8.2 Recibos

Recomenda-se a emissão de recibos para cumprimento dos seguintes requisitos:

- segurança interna;
- clientes;
- companhias de seguros.

Em princípio, as pessoas que recebem legalmente os fundos e objetos de valor são responsáveis pelos mesmos. No entanto, os recibos só devem ser emitidos para o número de lotes selados recebidos e não para o montante total de fundos contidos em cada lote. Se um recibo for excecionalmente emitido para o montante exato de fundos, o destinatário deve verificar esse montante.

Para evitar suspeitas, a pessoa a quem foi emitido um recibo pelos fundos que vão ser encaminhados para outro destino deve então obter um novo recibo para os mesmos fundos assim que estes sejam encaminhados para o destino seguinte. Os procedimentos de emissão de recibos podem variar dependendo do meio de transporte.

Os recibos podem ser emitidos em papel ou em formato eletrónico.

A emissão de recibos é importante tanto para os clientes como para as companhias de seguros, dada a necessidade de estabelecer a responsabilidade pelos fundos e outros objetos de valor em momentos críticos, como durante os procedimentos de entrega ou em caso de assalto.

Por conseguinte, é necessário implementar procedimentos de receção adequados, que demonstrem também que a empresa responsável pelo transporte dos fundos é um parceiro de confiança e preocupado com a segurança.

Quando várias companhias de seguros estão envolvidas na cadeia de transporte, é importante garantir que a transferência de responsabilidades de uma entidade para outra ocorre de forma indiscutível.

É também importante garantir que o montante de fundos transportado nunca excede o montante máximo totalmente coberto pelas companhias de seguros no caso de um ataque bem-sucedido.

Por fim, é importante garantir que outros procedimentos e equipamentos técnicos estão em conformidade com as condições do seguro.

9 Pessoal

9.1 Deslocações diárias

O número de funcionários envolvidos no transporte de fundos dependerá das condições locais, incluindo as tendências de criminalidade local e/ou nacional.

Outros fatores decisivos incluem:

- o equipamento da carrinha de valores;
- equipamento técnico;
- o montante de fundos transportados;
- condições legais;
- acordos com sindicatos e organizações de trabalhadores.

É importante realçar que o número de funcionários responsáveis não é um fator decisivo em termos de segurança, mas sim as condições e os equipamentos de segurança disponíveis para garantir o mais elevado grau de segurança.

O pessoal não deve utilizar as mesmas rotas durante vários dias seguidos. Além disso, o pessoal não deve saber a rota a seguir até ao início do dia de trabalho.

Caso a tripulação da carrinha de valores seja composta, no mínimo, por duas pessoas, a troca dos membros dessa equipa deve ser feita de forma aleatória e constante, para evitar que as mesmas pessoas trabalhem sempre em conjunto.

Quanto aos horários dos turnos do pessoal, independentemente da sua frequência (diária ou não), devem ser programados de forma aleatória.

9.2 Equipamento de proteção individual

Dependendo das condições locais, incluindo legislação e tendências de criminalidade, recomenda-se o seguinte equipamento de segurança:

- arma;
- viseira;
- colete à prova de bala;
- alarme remoto;
- telemóvel.

No mínimo, o equipamento de proteção individual deve incluir um telemóvel.

9.3 Recrutamento

Obviamente, o pessoal responsável não pode ter antecedentes criminais. Portanto, antes do recrutamento de pessoal, devem ser realizadas verificações rigorosas de segurança. Além disso, estas verificações de segurança devem ser monitorizadas regularmente, por exemplo, a cada dois anos.

É também necessário garantir que as circunstâncias financeiras de uma pessoa e/ou a possível dependência de elementos criminosos não representam nenhum risco de a pessoa em questão ser “forçada” a abusar da sua posição.

É também importante salientar a necessidade de a equipa respeitar as regras de confidencialidade. Nesse sentido, a equipa deve confirmar por escrito o respeito pela confidencialidade.

Relativamente ao recrutamento de pessoal, recomenda-se a realização dos seguintes testes, que serão monitorizados regularmente, por exemplo, a cada dois anos:

- exame toxicológico;
- teste de reação ao stress psicológico;
- teste de alcoolemia.

É importante realçar que os testes acima mencionados são do interesse tanto da pessoa que está a ser verificada (em termos de segurança pessoal) como do empregador.

Os familiares próximos das pessoas empregadas na cadeia de transporte de fundos também podem representar um risco para a segurança.

Por fim, é necessário verificar anualmente se os motoristas possuem uma carta de condução válida e adequada.

9.4 Formação

Por razões de segurança, é importante que as pessoas que trabalham no setor do transporte de fundos recebam formação adequada, que inclui formação de base e cursos de atualização (por ex., de dois em dois anos).

Além disso, é recomendável fornecer formações específicas sobre as mudanças nas tendências de criminalidade, etc.

A formação pode incluir temas como:

Formação de base

- procedimentos e práticas para o transporte e tratamento de fundos;
- normas de segurança;
- equipamento de segurança em carrinhas de valores;
- tipos de carrinhas de valores;
- equipamentos de comunicação;
- sistemas de alarme;
- uso de equipamento de proteção individual e tiro ao alvo;
- técnicas de condução: teoria e prática (manobras de evasão);
- técnicas de observação: teoria e prática;
- exercícios de simulação de assaltos: teoria e prática;
- prevenção de crimes, ou seja, roubo, assalto, tomada de reféns, sequestro;
- precauções durante um crime;
- precauções após um crime;
- exercícios de descrição: teoria e prática;
- reações psicológicas;
- acompanhamento psicológico após exposição a um crime;
- revisão das secções correspondentes das leis nacionais:
 - detenção civil;
 - necessidade;

- autodefesa;
- autoajuda;
- julgamento;
- dever de testemunhar;
- cooperação com as forças de segurança;
- cooperação com os média e regras relativas a declarações aos média;
- primeiros socorros em acidentes rodoviários;
- combate a incêndios: teoria e prática.

Cursos de atualização

- técnicas de condução, especialmente manobras evasivas;
- técnicas de observação: teoria e prática;
- exercícios de simulação de assaltos: teoria e prática;
- exercícios de descrição: teoria e prática;
- prevenção de crimes;
- precauções durante um crime;
- precauções após um crime;
- primeiros socorros em acidentes rodoviários.

10 Cooperação com as forças de segurança

10.1 Cooperação permanente

É importante cooperar de forma permanente com as forças de segurança, tanto na prevenção de crimes como nas investigações criminais.

O objetivo desta cooperação é familiarizar as forças de segurança com os procedimentos de transporte de fundos, para que disponham de todas as ferramentas necessárias para lidar com atos criminosos contra carrinhas de valores, etc.

Os contributos das forças de segurança também fazem parte deste processo de cooperação.

Estes contributos são úteis para:

- implementar medidas preventivas;
- auxiliar as forças de segurança na investigação de crimes.

No mínimo, as forças de segurança devem ter um conhecimento geral dos procedimentos de transporte de fundos, como, por exemplo:

- rotas;
- sistemas de comunicação;
- equipamento técnico das carrinhas de valores;
- sistemas de alarme;
- instruções de segurança.

Da mesma forma, os motoristas e outros membros da tripulação das carrinhas de valores devem ter um conhecimento geral do trabalho das forças de segurança, como, por exemplo:

- controlos rodoviários por parte das forças de segurança (por pessoas que se fazem passar pelas forças de segurança);
- princípios de um interrogatório;
- proteção de provas;
- investigação;
- audição de testemunhas.

Para facilitar este diálogo permanente com as forças de segurança, recomenda-se a troca de números de telefone e nomes de pessoas de contacto relevantes, bem como a organização de uma reunião anual entre as forças de segurança e o pessoal responsável.

Para facilitar o trabalho das forças de segurança em relação à tomada de reféns e assaltos, pode ser útil dispor de esquemas que mostrem a disposição das instalações, das vias de acesso e de outros elementos dos centros de tratamento de fundos.

No entanto, é importante garantir que:

- i estes esquemas são mantidos num lugar seguro por parte das forças de segurança;
- ii sejam produzidos novos esquemas em caso de reorganização de um centro de tratamento de fundos, e uma cópia dos mesmos seja entregue às forças de segurança;
- iii os esquemas obsoletos são devolvidos pelas forças de segurança para evitar que sejam utilizados de forma errada.

10.2 Exercícios

Para testar as capacidades de observação, as reações e o comportamento do pessoal durante e após um assalto, é recomendável organizar exercícios regulares em cooperação com as forças de segurança.

É melhor que estes exercícios sejam organizados em centros de tratamento para limitar ao máximo qualquer envolvimento externo.

10.3 Controlos rodoviários por parte das forças de segurança

É importante ter em conta que os criminosos se apresentam frequentemente como representantes das forças de segurança antes e durante um ataque planeado.

Usar o distintivo e o uniforme da polícia ou de outras forças de segurança nem sempre indica que a pessoa em questão é membro destas forças.

Para evitar qualquer controlo rodoviário indevido por parte das forças de segurança, devem ser observadas as seguintes normas:

- segurança rodoviária;
- código da estrada;
- limites de velocidade.

Se for mandado parar pelas forças de segurança, é extremamente importante que o motorista da carrinha de valores esteja muito atento.

Por este motivo, é aconselhável chegar a acordo com as forças de segurança locais sobre as medidas a tomar no caso de estas efetuarem um controlo rodoviário a uma carrinha de valores, por exemplo:

- ignorar as instruções e conduzir até à esquadra da força de segurança mais próxima, informando-a sobre o controlo rodoviário;
- conduzir até à esquadra da força de segurança mais próxima;
- parar, permanecer na carrinha e contactar as forças de segurança e/ou o centro de controlo.

Se uma carrinha de valores parar efetivamente num controlo rodoviário falso realizado por pessoas que se fazem passar pelas forças de segurança, será difícil evitar o ataque.

10.4 Escolta por parte das forças de segurança

Em muitos países, as carrinhas de valores são escoltadas pelas forças de segurança em veículos com ou sem identificação. Quando uma carrinha de valores estiver protegida por uma escolta, poderá ser seguida por um automóvel das forças de segurança ou a sua tripulação poderá incluir agentes.

A presença de uma escolta pode ser motivada pela necessidade de gerir:

- tendências de criminalidade local;
- a transferência de um volume considerável de fundos.

Por conseguinte, esta escolta das forças de segurança pode fazer parte do serviço local das mesmas ou, como é mais frequente, pode ser um serviço adicional para além das atividades comuns das forças de segurança.

No entanto, em casos específicos é comum celebrar acordos de escolta ad hoc com as forças de segurança.

Quando não for possível celebrar este tipo de acordos com as forças de segurança, outra opção é procurar a ajuda de uma empresa de segurança privada ou utilizar os próprios veículos para prestar escolta.

Em caso de emergência (acidente rodoviário e/ou avaria do veículo), deve ser garantida a proteção através de escolta por parte das forças de segurança.

11 Acidentes rodoviários e avarias de veículos

11.1 Acidentes rodoviários

Não é possível excluir o risco de acidente rodoviário.

No entanto, é possível reduzir o risco de se envolver num acidente rodoviário. Para tal, é necessário:

- respeitar todas as regras de segurança rodoviária;
- realizar verificações de segurança rodoviária diárias;
- contratar motoristas experientes;
- dar formação aos motoristas em técnicas de condução;
- sensibilizar os motoristas e outros funcionários responsáveis sobre as suas responsabilidades.

É importante distinguir entre acidentes rodoviários autoinfligidos e acidentes rodoviários em que uma carrinha de valores pode estar envolvida que não pareçam ter sido encenados.

11.2 Acidentes encenados

Um método comum utilizado pelos criminosos é encenar deliberadamente um acidente na esperança de que a carrinha de valores (o verdadeiro alvo do ataque) pare para os ajudar.

Nestas situações, é necessária uma atenção extrema.

Por norma, o motorista não deve parar, mas sim pedir ajuda pelo telemóvel.

O motorista deve também estar ciente de que alguns criminosos farão de tudo (por ex., assassinato ou mutilação) para atingir o seu objetivo.

Em caso algum, os motoristas devem expor-se a si próprios ou aos seus colegas a um confronto perigoso com criminosos que tenham optado por atacar uma carrinha de valores.

11.3 Acidentes autoinfligidos

Em princípio, deve prestar-se sempre assistência a pessoas feridas. Em muitos países, a assistência é também uma obrigação legal.

Esta assistência pode ser prestada das seguintes formas:

- tentar impedir as consequências de um acidente;
- chamar uma equipa de socorro;
- prestar os primeiros socorros.

É claro que qualquer assistência deve ser prestada com extrema precaução e tendo em conta a quantidade de fundos/objetos de valor que estão a ser transportados.

O centro de controlo deve ser informado do acidente e, assim que a equipa de socorro ou outros intervenientes estiverem prontos para ajudar os feridos, o motorista e os seus assistentes devem retomar o percurso.

Sempre que possível, deve haver, pelo menos, um membro da tripulação na carrinha de valores.

Devem ser previamente preparadas orientações sobre os passos a tomar em caso de acidente rodoviário que resulte na avaria do veículo, para que a assistência imediata possa ser prestada por:

- uma equipa de socorro;
- forças de segurança;
- centros postais.

Caso uma carrinha de valores se envolva num acidente, a transferência para outra carrinha deve ser efetuada com a máxima discrição, de preferência após a remoção da carrinha danificada e, se possível, com a assistência das forças de segurança, que devem ser informadas da situação em todos os casos.

11.4 Avarias de veículos

Se uma carrinha de valores tiver de parar devido a problemas no motor, pneu furado ou qualquer outra avaria, ninguém deverá sair da carrinha afetada.

O centro de controlo deve ser mantido informado da situação por telemóvel, enquanto as forças de segurança devem ser informadas da avaria, para que possa ser organizada a assistência necessária.

No entanto, é importante salientar que as avarias podem ser evitadas até certo ponto, utilizando carrinhas de alta qualidade e mantendo elevadas normas de manutenção.

12 Medidas para prevenir assaltos

Nas secções anteriores, descrevemos uma série de fatores importantes para a prevenção do crime, tais como o fornecimento de equipamento e formação adequados.

No entanto, outros fatores também podem contribuir para a prevenção do crime, como, por exemplo:

- manter as pessoas suspeitas sob observação, se possível em cooperação ou com a ajuda das forças de segurança;
(utilizar o formulário de observação apresentado em seguida);
- informar os colegas ou seguranças do ponto de destino quando as carrinhas de valores estiverem prestes a chegar, para que mantenham o ponto de destino e os seus arredores sob observação;
- desviar-se da rota habitual durante o transporte ou à chegada ao mais pequeno indício que indique a possibilidade de um ataque criminoso iminente.

Tomar precauções e usar o bom senso são, por isso, dois fatores fundamentais na prevenção do crime.

Um formulário de observação é fornecido a título de exemplo.

Formulário de observação

Formulário de denúncia de atividade/pessoa suspeita

****Finalidade:**** Este formulário é utilizado para documentar qualquer atividade ou pessoa suspeita observada nas instalações ou nos arredores. Os funcionários devem preencher este formulário de imediato ao observarem comportamentos suspeitos, de forma a garantir que as denúncias são feitas com precisão e em tempo útil.

Relatório de atividade/pessoa suspeita

—

****Secção 1: Informações pessoais****

— ****Nome do funcionário:**** _____

— ****ID de funcionário:**** _____

— ****Função/Cargo:**** _____

— ****Número de contacto:**** _____

****Secção 2: Detalhes do incidente****

— ****Data da observação:**** _____

— ****Hora da observação:**** _____

— ****Localização (área específica dentro/à volta das instalações):**** _____

****Secção 3: Descrição da pessoa suspeita****

1 ****Número de pessoas:**** _____

2 ****Sexo(s):**** _____

3 ****Idade(s) aproximada(s):**** _____

4 ****Altura:**** _____

5 ****Peso:**** _____

6 ****Constituição física (por ex., magra, média, forte):**** _____

7 ****Cor da pele:**** _____

8 ****Cor e estilo do cabelo:**** _____

9 ****Cor dos olhos:**** _____

10 ****Características distintivas (por ex., cicatrizes, tatuagens, sotaques):**** _____

****Secção 4: Descrição do vestuário****

— ****Acessórios para a cabeça (por ex., chapéus, máscaras):**** _____

— ****Parte superior do corpo (por ex., casacos, camisas):**** _____

— ****Parte inferior do corpo (por ex., calças, saias):**** _____

— ****Calçado:**** _____

— ****Acessórios (por ex., luvas, malas):**** _____

****Secção 5: Descrição da atividade suspeita****

- ****Descreva a atividade suspeita observada:**** _____
- ****O que estava a fazer a pessoa?**** _____
- ****Observou alguma interação verbal? Em caso afirmativo, especifique:**** _____
- ****Descreva o comportamento da pessoa (por ex., nervoso, agressivo):**** _____

****Secção 6: Descrição do veículo (se aplicável)****

- ****Marca e modelo do veículo:**** _____
- ****Cor do veículo:**** _____
- ****Matrícula do veículo:**** _____
- ****Outras características distintivas (por ex., decalques, danos):**** _____
- ****Direção em que seguia:**** _____

****Secção 7: Observações adicionais****

- *****A pessoa interagiu com mais alguém? Em caso afirmativo, especifique:**** _____
- ****A pessoa entrou ou saiu de uma área específica? Em caso afirmativo, especifique:**** _____
- ****Adicione qualquer outra informação ou observação relevante:**** _____
- ****Existem gravações de câmaras de segurança disponíveis? (Sim/Não):**** _____

****Secção 8: Informações de testemunhas****

- ****Alguém testemunhou a situação? Em caso afirmativo, forneça detalhes:****
 - ****Nome da testemunha:**** _____
 - ****Informações de contacto:**** _____
 - ****Relação com o funcionário (se aplicável):**** _____

****Secção 9: Comunicação****

- ****Reportado ao supervisor (nome):**** _____
- ****Data e hora da comunicação:**** _____

****Assinatura do funcionário:**** _____

****Data:**** _____

–

****Instruções para preencher o formulário:****

- 1 ****Seja observador:**** Anote o máximo de pormenores sobre a pessoa e a sua atividade.
- 2 ****Seja específico:**** Faça descrições claras e precisas para ajudar na identificação e investigação.
- 3 ****Apresente o relatório o mais depressa possível:**** Verifique se o formulário está devidamente preenchido e entregue-o ao seu supervisor ou à autoridade competente imediatamente após a observação dos factos.
- 4 ****Tenha cuidado:**** Não se deve aproximar nem confrontar a pessoa suspeita. Mantenha uma distância segura e pense primeiro na sua própria segurança.

Este formulário ajudar-nos-á a manter um ambiente seguro e, se necessário, a auxiliar as forças de segurança. É fundamental que tenha a devida diligência ao comunicar qualquer atividade suspeita. Agradecemos a sua colaboração.

13 Durante um assalto

É claro que é muito difícil saber como alguém reagirá a uma ameaça séria feita por um criminoso armado.

Em caso de ameaça contra um motorista ou qualquer outra pessoa responsável, é aconselhável:

- manter a calma;
- seguir as instruções do criminoso;
- presumir que a sua arma é autêntica e que a utilizará se as circunstâncias o exigirem;
- não o expor a si ou aos seus colegas a um confronto perigoso com o criminoso;
- executar as suas ordens com coerência, evitando qualquer provocação;
- tentar, na medida do possível, conversar com ele para identificar o seu idioma;
- tentar limitar a quantidade de fundos entregues, se possível;
- observar o criminoso sem o encarar;
- pedir ajuda assim que for seguro fazê-lo.

14 Após um assalto

14.1 Ações imediatas

Muitas vezes, o caos reina após um assalto e pode ser difícil manter a calma numa situação destas, especialmente quando há feridos.

Após um assalto, é aconselhável:

- manter a calma;
- observar para onde fugiram os criminosos;
- pedir ajuda;
- contactar as forças de segurança;
- prestar os primeiros socorros aos feridos;
- identificar testemunhas;
- proteger todos os objetos de valor que não tenham sido roubados;
- selar o local do assalto para preservar as provas do crime;
- informar o centro de controlo sobre o assalto.

As audições e declarações às forças de segurança devem ser tratadas com a máxima discrição.

14.2 Descrição

É importante obter descrições o mais precisas possível para que as investigações por parte das forças de segurança sejam bem-sucedidas.

É recomendável utilizar formulários para descrever os criminosos de forma fácil e precisa.

Após um assalto, o formulário deve ser preenchido de imediato pelo pessoal envolvido e por possíveis testemunhas. Ninguém deve revelar detalhes do assalto até que o formulário seja preenchido e a equipa e as testemunhas relevantes sejam ouvidas pelas forças de segurança.

Assim, é necessário que exista um número suficiente de formulários de descrição disponíveis em todas as carrinhas de valores para que possam ser distribuídos a potenciais testemunhas em caso de assalto.

O conteúdo do formulário de descrição pode variar em função das condições locais e deve ser estabelecido em cooperação com as forças de segurança.

O formulário de descrição deve conter as seguintes informações:

- sexo, idade, altura;
- tipo de pessoa;
- morfologia;
- raça;
- idioma, dialeto;
- rosto, cabelo, cor do cabelo, barba, cor dos olhos;
- mãos, tatuagens;
- tipo de arma;
- joias, etc.;
- embalagens dos produtos do assalto (sacos, etc.);
- vestuário;
- meios de transporte;
- rota de fuga;
- sequência de eventos.

Claro que seria absurdo esperar conseguir uma descrição completa. É preferível dar alguns detalhes precisos do que um grande número de meias-verdades, e é isto que deve ser salientado no contexto da formação em técnicas de descrição.

A organização contínua de exercícios de descrição com posterior comparação de respostas é uma importante ferramenta de formação que ajuda o pessoal a fornecer descrições tão precisas quanto possível.

Um exemplo de um formulário de descrição é apresentado na página seguinte.

Formulário de descrição

Formulário de descrição de um assalto

****Finalidade:**** Este formulário é utilizado para documentar os detalhes de um assalto para fins de formação e comunicação. Os funcionários afetados devem preencher este formulário da forma mais precisa e completa possível após o incidente, enquanto os detalhes ainda estão frescos nas suas mentes.

Relatório de incidente: assalto

—

****Secção 1: Informações pessoais****

- ****Nome do funcionário:**** _____
- ****ID de funcionário:**** _____
- ****Função/Cargo:**** _____
- ****Número de contacto:**** _____

****Secção 2: Detalhes do incidente****

- ****Data do incidente:**** _____
- ****Hora do incidente:**** _____
- ****Localização (área específica dentro do centro de tratamento de fundos):**** _____

****Secção 3: Descrição dos assaltantes****

- 1 ****Número de assaltantes:**** _____
- 2 ****Sexo(s):**** _____
- 3 ****Idade(s) aproximada(s):**** _____
- 4 ****Altura:**** _____
- 5 ****Peso:**** _____
- 6 ****Constituição física (por ex., magra, média, forte):**** _____
- 7 ****Cor da pele:**** _____
- 8 ****Cor e estilo do cabelo:**** _____
- 9 ****Cor dos olhos:**** _____
- 10 ****Características distintivas (por ex., cicatrizes, tatuagens, sotaques):**** _____

****Secção 4: Descrição do vestuário****

- ****Acessórios para a cabeça (por ex., chapéus, máscaras):**** _____
- ****Parte superior do corpo (por ex., casacos, camisas):**** _____
- ****Parte inferior do corpo (por ex., calças, saias):**** _____
- ****Calçado:**** _____
- ****Acessórios (por ex., luvas, malas):**** _____

****Secção 5: Descrição da arma****

- ****Tipo de arma(s) (por ex., pistola, faca):**** _____
- ****Número de armas:**** _____
- ****Descrição da(s) arma(s):**** _____
- ****Cor da arma:**** _____

****Secção 6: Ações dos assaltantes****

- ****O que disseram os assaltantes? **** _____
- ****Descreva o seu comportamento (por ex., calmo, agressivo): **** _____
- ****Alguém ficou ferido? Em caso afirmativo, especifique: **** _____
- ****O que foi roubado (fundos, objetos de valor, etc.)? **** _____
- ****Valor estimado dos objetos levados: **** _____

****Secção 7: Detalhes da fuga****

- ****Veículo utilizado na fuga (se aplicável): **** _____
- ****Descrição do veículo (marca, modelo, cor, matrícula): **** _____
- ****Direção tomada durante a fuga: **** _____
- ****Cúmplices (se aplicável): **** _____

****Secção 8: Informações de testemunhas****

- ****Alguém testemunhou a situação? Em caso afirmativo, forneça detalhes: ****
 - ****Nome da testemunha: **** _____
 - ****Informações de contacto: **** _____
 - ****Relação com o funcionário (se aplicável): **** _____

****Secção 9: Informações adicionais****

- ****Adicione outra informação ou observação: **** _____
- ****Existem gravações de câmaras de segurança disponíveis? (Sim/Não): **** _____

****Secção 10: Comunicação****

- ****Reportado ao supervisor (nome): **** _____
- ****Data e hora da comunicação: **** _____

****Assinatura do funcionário: **** _____

****Data: **** _____

****Instruções para preencher o formulário: ****

- 1 ****Mantenha a calma: **** Respire fundo antes de preencher o formulário para poder pensar com clareza.
- 2 ****Seja específico: **** Forneça o máximo de detalhes possível, mesmo que pareçam insignificantes.
- 3 ****Utilize linguagem descritiva: **** Utilize termos específicos para descrever os assaltantes e as suas ações.
- 4 ****Apresente o relatório o mais depressa possível: **** Entregue o formulário ao seu supervisor ou à autoridade competente imediatamente após o seu preenchimento.

Este formulário será utilizado para auxiliar as forças de segurança durante a investigação e para melhorar as nossas medidas de segurança. A sua cooperação e atenção aos detalhes são cruciais. Agradecemos a sua ajuda.

14.3 *Média*

Muitas vezes, os média chegam à cena do crime antes das forças de segurança.

É muito importante garantir que qualquer declaração feita aos meios de comunicação social não prejudica a investigação que está a ser conduzida pelas forças de segurança nem compromete o equipamento e os procedimentos de segurança, etc.

Portanto, regra geral, apenas as forças de segurança devem ser responsáveis por prestar declarações aos média.

Qualquer entrevista concedida aos média pelo pessoal dos correios envolvido deve ser previamente autorizada pelo diretor de relações públicas da empresa postal em questão.

Durante esse tipo de entrevista, apenas serão fornecidas informações aprovadas pelas forças de segurança sobre eventos específicos. Qualquer informação sobre fundos roubados deve ser dada com cautela. Além disso, os detalhes sobre os montantes nunca devem ser revelados.

Informações concretas sobre sistemas e procedimentos de segurança também não devem ser fornecidas. Por outro lado, as informações gerais sobre as medidas de prevenção do crime e os sistemas de segurança apropriados são temas naturais para entrevistas.

A comunicação social deve ser desencorajada de tirar fotografias do local do crime.

14.4 *Reconstituição para os meios de comunicação social*

As reconstituições de crimes reais são um tema popular em muitos programas de televisão.

Estes programas podem também contribuir para investigações de casos não resolvidos por parte das forças de segurança.

Quanto à participação dos correios nas reconstituições de crimes, é aconselhável ter em atenção as seguintes regras:

- apenas o caso em questão deve ser abordado;
- o equipamento e os procedimentos de segurança não devem ser divulgados. No entanto, mencionar medidas de prevenção do crime e sistemas de segurança apropriados em termos gerais pode ter um efeito positivo;
- nem o pessoal dos correios nem as testemunhas envolvidas no caso em questão deverão participar na reconstituição;
- as forças de segurança devem aprovar e orientar a reconstituição;
- a reconstituição deve ser realizada na presença dos administradores postais em questão, que têm autoridade para intervir, se necessário;
- antes da sua transmissão, a reconstituição deve ser aprovada pelas forças de segurança e pela empresa postal.

14.5 *Plano de emergência*

Deve ser elaborado um plano de emergência que defina claramente as responsabilidades individuais das pessoas que prestarão assistência após um incidente, como um acidente rodoviário grave, um assalto, uma tomada de reféns ou um sequestro.

É importante que este plano de emergência seja implementado imediatamente após o evento em questão.

Estas pessoas podem, por exemplo, ser responsáveis pelas seguintes tarefas:

- assistência imediata (primeiros socorros psicológicos);
- contacto com um psicólogo;

- contacto com as famílias;
- assistência e apoio em assuntos com as forças de segurança (análise de fotografias, sessão de identificação de suspeitos, julgamento);
- tarefas práticas a realizar imediatamente após o evento;
- receção do veículo/veículo novo após o evento;
- contacto com as forças de segurança;
- contacto com os média;
- comunicação interna sobre o evento;
- precauções provisórias para evitar o risco de novos danos ou lesões após o evento.

15 Tomada de reféns ou sequestro

15.1 Nível de segurança

Para além de estarem expostas a um elevado risco de segurança, as pessoas tomadas como reféns ou raptadas por criminosos sofrerão de uma forte sensação de incerteza, pois muitas vezes são mantidas em cativeiro pelos criminosos durante um longo período de tempo.

A tomada de reféns ocorre geralmente de forma espontânea, quando é a única forma de os criminosos escaparem durante ou imediatamente após um ato criminoso.

O sequestro é geralmente um ato planeado em que os raptadores, muitas vezes após um extenso trabalho preparatório, capturam uma ou mais pessoas à força para obter acesso ou obter os objetos de valor de uma pessoa ou empresa em troca da devolução dos “prisoneiros”.

Normalmente, ambas as situações provocam um profundo trauma psicológico nas pessoas envolvidas.

Por conseguinte, é importante ter planeado cuidadosamente os esforços necessários no caso de um evento deste tipo e ter preparado planos de emergência internos apropriados.

Em caso de tomada de reféns ou sequestro, as forças de segurança não devem tomar quaisquer medidas que possam pôr em perigo a vida das pessoas envolvidas.

Apenas pessoas especialmente treinadas em negociação com criminosos (por ex., forças de segurança) devem negociar com eles qualquer tipo de resgate.

15.2 Tomada de reféns

Como já foi referido anteriormente, a tomada de reféns ocorre geralmente de forma espontânea. Por conseguinte, é difícil implementar medidas preventivas numa situação destas.

No entanto, para reduzir o risco de ser feito refém, é recomendável tentar sair do alcance dos criminosos o mais rapidamente possível.

No caso de tomada de reféns, as forças de segurança devem ser imediatamente informadas sobre a situação.

O refém deve estar consciente de que o criminoso, em princípio, não lhe quer causar mal, mas apenas utilizá-lo como meio de fuga.

Para evitar correr riscos desnecessários, o refém deve:

- Durante o incidente:
 - manter um perfil discreto;
 - manter a calma;
 - seguir as instruções dadas;

- evitar fazer piadas;
 - observar o criminoso para poder descrevê-lo posteriormente (mas evitar encará-lo);
 - não tentar escapar a menos que tenha a certeza absoluta de que a fuga é possível.
- Após ser libertado:
- proteger quaisquer vestígios deixados pelos criminosos e/ou pelo seu veículo;
 - contactar imediatamente as forças de segurança;
 - contactar os familiares e o local de trabalho;
 - escrever uma descrição detalhada dos criminosos.

15.3 Sequestro

O rapto é um ato mais grave e não tão comum como a tomada de reféns.

Normalmente, os raptos exigem um resgate considerável pela libertação de um alto representante mantido em cativeiro.

Embora os altos representantes sejam alvos comuns dos sequestradores, os planos de emergência devem também implementar medidas para reduzir o risco de exposição de todo o pessoal a tentativas de sequestro.

Para reduzir o risco de tentativas de rapto contra a tripulação das carrinhas de valores, é aconselhável manter “pessoas suspeitas” sob observação, tal como indicado na secção 12. Como parte da sua preparação antes de raptar alguém, os raptos tentam geralmente familiarizar-se com a rotina diária das suas vítimas, seguindo-as a todas as horas do dia. Por conseguinte, a observação de “pessoas suspeitas” por parte de uma potencial vítima ou de qualquer outra pessoa não deve limitar-se ao horário de trabalho.

Um sequestrador prefere geralmente raptar a sua vítima longe da vista de possíveis testemunhas ou outras pessoas.

Para evitar riscos desnecessários, a pessoa sequestrada deve:

- Durante o incidente:
 - manter um perfil discreto;
 - manter a calma;
 - seguir as instruções dadas;
 - evitar fazer piadas;
 - observar o criminoso para poder descrevê-lo posteriormente (mas evitar encará-lo);
 - não tentar escapar a menos que tenha a certeza absoluta de que a fuga é possível.
- Após ser libertado:
 - proteger quaisquer vestígios deixados pelos criminosos e/ou pelo seu veículo;
 - contactar imediatamente as forças de segurança;
 - contactar os familiares e o local de trabalho;
 - escrever uma descrição detalhada dos criminosos.

Receção de mensagens ou chamadas de sequestradores

A pessoa que recebe uma mensagem ou chamada dos sequestradores pode desempenhar um papel decisivo para garantir que a investigação realizada pelas forças de segurança é bem-sucedida.

Como qualquer conversa com um raptor pode render informações particularmente úteis, é importante que a pessoa que recebe a mensagem ou chamada:

- mantenha a calma;

- evite interromper a conversa;
- faça as mesmas perguntas várias vezes;
- preste atenção a ruídos e outras vozes;
- escreva o máximo de informações possível;
- preencha o formulário sobre chamadas ameaçadoras (ver página seguinte).

Formulário para chamadas ameaçadoras

Formulário de observação de chamadas ameaçadoras

****Finalidade:**** Este formulário é utilizado para documentar os detalhes de uma chamada telefónica ameaçadora recebida no local de trabalho. Os funcionários afetados devem preencher este formulário de imediato após a chamada para garantir que todos os detalhes são recolhidos com precisão para fins de comunicação e investigação.

Relatório de observação de chamadas ameaçadoras

—

****Secção 1: Informações pessoais****

- ****Nome do funcionário:**** _____
- ****ID de funcionário:**** _____
- ****Função/Cargo:**** _____
- ****Número de contacto:**** _____

****Secção 2: Detalhes da chamada****

- ****Data da chamada:**** _____
- ****Hora da chamada:**** _____
- ****Duração da chamada:**** _____
- ****Número de telefone (se disponível):**** _____
- ****Chamada recebida em (número de telefone/extensão):**** _____

****Secção 3: Descrição do autor da chamada****

- 1 ****Sexo:**** _____
- 2 ****Idade aproximada (se identificável):**** _____
- 3 ****Sotaque ou dialeto:**** _____
- 4 ****Características da fala (por ex., lenta, rápida, arrastada):**** _____
- 5 ****Ruído de fundo (por ex., trânsito, música, outras vozes):**** _____

****Secção 4: Descrição da ameaça****

- ****Palavras exatas utilizadas (o mais literalmente possível):**** _____
- ****Natureza da ameaça (por ex., bomba, danos físicos, ameaça cibernética):**** _____
- ****Detalhes especificamente mencionados (por ex., local, hora, exigências):**** _____

****Secção 5: Comportamento do autor da chamada****

- ****Tom de voz (por ex., calmo, zangado, nervoso):**** _____
- ****O autor da chamada falou de forma coerente ou incoerente?:**** _____
- ****O autor da chamada forneceu alguma informação pessoal?:**** _____

****Secção 6: Gestão de chamadas****

— ****Perguntas colocadas ao autor da chamada (se aplicável):****

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____

— ****Respostas do autor da chamada:**** _____

****Secção 7: Observações adicionais****

— ****Adicione qualquer outra informação ou observação relevante:**** _____

— ****O autor da chamada deu alguma instrução?:**** _____

****Secção 8: Medidas adotadas****

— ****Medidas tomadas imediatamente (por ex., informar o supervisor, chamar a segurança):**** _____

— ****Nome do supervisor informado:**** _____

— ****Data e hora da comunicação ao supervisor:**** _____

****Secção 9: Comunicação****

— ****Reportado às autoridades/segurança (nome):**** _____

— ****Data e hora da comunicação:**** _____

****Assinatura do funcionário:**** _____

****Data:**** _____

—

****Instruções para preencher o formulário:****

- 1 ****Mantenha a calma:**** Mantenha-se o mais tranquilo possível durante e após a chamada.
- 2 ****Preste atenção:**** Escute com atenção e tente recordar o máximo de pormenores possível.
- 3 ****Tome nota imediatamente:**** Preencha este formulário imediatamente após a chamada, quando os detalhes ainda estão frescos.
- 4 ****Reporte o sucedido o mais depressa possível:**** Entregue o formulário ao seu supervisor ou à autoridade competente imediatamente após o seu preenchimento.
- 5 ****Mantenha uma certa distância:**** Não provoque o autor da chamada nem utilize um tom agressivo. Siga os protocolos de segurança.

Este formulário é crucial para documentar e investigar ameaças telefónicas. Através das suas observações cuidadosas e relato imediato, pode ajudar a garantir a segurança de todas as pessoas no local de trabalho. Agradecemos a sua atenção e cooperação.

16 Reações psicológicas e assistência**16.1 Reações psicológicas**

É completamente normal que surjam problemas psicológicos após a exposição a uma situação perigosa, como um assalto ou um acidente rodoviário. Em termos médicos, isto é chamado de “stress agudo”.

É impossível prever como pessoas diferentes reagirão a situações diferentes.

Da mesma forma, é impossível prever como a mesma pessoa reagirá a situações diferentes do mesmo tipo.

Além disso, alguns acontecimentos podem causar danos a pessoas que não vivenciaram diretamente o evento prejudicial.

Regra geral, as pessoas que foram expostas a situações prejudiciais necessitam da ajuda dos colegas e também de ajuda profissional.

É importante salientar que esta ajuda profissional deve ser oferecida como ajuda, ou seja, ninguém se deve sentir obrigado a recebê-la.

Esta ajuda profissional deverá ser oferecida, no máximo, vinte e quatro horas após o evento.

16.2 Stress psicológico (fases) e assistência por parte de colegas

As reações ao stress psicológico ocorrem geralmente em quatro fases:

- fase de choque;
- fase de reação;
- fase de recuperação;
- fase de reorientação.

Fase de choque

A fase de choque é o período durante o qual uma pessoa sofre o choque, ou seja, durante e imediatamente após um evento prejudicial.

Uma pessoa que sofre de choque psicológico pode parecer não estar afetada pelo evento prejudicial, mesmo que a sua mente esteja um caos.

Uma pessoa pode reagir ativamente ao choque de várias formas:

- chorando;
- gritando;
- não conseguindo estar quieta.

Uma pessoa pode reagir negativamente ao choque de várias formas:

- olhando para o vazio;
- escondendo-se;
- perdendo a consciência.

Os colegas podem ajudar a pessoa em estado de choque de várias formas:

- aceitando as suas reações;
- mostrando-lhe apoio;
- fornecendo aconselhamento pessoal relevante;
- elogiando-a;
- entrando em contacto com a sua família.

Fase de reação

A fase de reação é o período que abrange os primeiros dois ou três dias após o evento prejudicial.

A pessoa fica traumatizada como consequência desta situação.

A pessoa pode reagir ao trauma de várias formas:

- insónia;
- tensão;
- pesadelos;
- emocionar-se facilmente;
- perda de apetite;
- cansaço;
- dores de cabeça;
- dor de estômago;
- mau humor;
- distanciamento, isolamento;
- falta de concentração, flutuações de desempenho.

Os colegas podem ajudar a pessoa em questão de várias formas:

- aceitando as suas reações;
- escutando a pessoa;
- deixando-a falar com eles sobre o sucedido sem interromper nem demonstrar uma atitude de superioridade;
- aceitando as várias repetições;
- elogiando-a, sem nunca a culpar;
- assegurando-se de que ela nunca está sozinha;
- evitando piadas;
- oferecendo-lhe uma função diferente, se ela assim o desejar.

Fase de recuperação

A fase de recuperação é o período de um ano após a fase de reação.

A pessoa recupera gradualmente o seu bem-estar e consegue realizar as suas “antigas” tarefas sem problemas.

Contudo, pode ter uma recaída se for confrontada com situações que a relembrem do evento prejudicial.

A pessoa pode reagir a estas recaídas de várias formas:

- medo nervoso;
- sensação de mal-estar;
- incerteza.

Os colegas podem ajudar a pessoa em questão de várias formas:

- aceitando as suas reações;
- deixando-a falar sobre os seus problemas.

Fase de reorientação

A fase de reorientação inicia-se assim que termina a fase de recuperação.

A pessoa recupera o controlo da sua própria situação, mesmo que ainda se lembre da dor provocada pelo acontecimento prejudicial.

16.3 Primeiros socorros psicológicos (assistência por parte de colegas) e ajuda profissional

Durante as fases de choque e de reação, é extremamente importante que os colegas possam prestar os “primeiros socorros psicológicos” (apoio e assistência).

Muitas vezes será também necessária ajuda profissional, especialmente durante a fase de recuperação, mas por vezes também durante a fase de reorientação. Este tipo de ajuda deve, por isso, estar disponível internamente.

Regra geral, esta ajuda profissional deve também ser oferecida aos colegas indiretamente afetados por uma situação prejudicial.

Assistência e apoio nas relações externas

As pessoas que tenham sido expostas a um assalto, etc., serão geralmente citadas pelas forças de segurança para:

- analisar uma série de fotografias;
- ser confrontadas com suspeitos;
- testemunhar durante os julgamentos.

No entanto, as pessoas afetadas estarão muitas vezes relutantes em reconhecer o forte stress psicológico resultante destas citações.

Nestas situações, os colegas devem prestar assistência e apoio de acordo com o princípio “não estás sozinho”.

16.4 Conclusão

Quando uma pessoa foi exposta a um evento prejudicial:

- ocorrerá sempre uma reação após o evento;
- as reações ao evento são naturais;
- as reações ao evento não são um sinal de fraqueza;
- a pessoa deve aceitar a assistência oferecida pelos colegas, bem como a ajuda profissional.

Os colegas devem:

- estar preparados para um evento prejudicial;
- estar preparados para ajudar;
- compreender a importância da ajuda de emergência;
- evitar culpabilizar ou provocar a pessoa afetada;
- estar familiarizados com as instruções e orientações locais relativas aos “primeiros socorros psicológicos”.

17 Outsourcing

À medida que aumenta a complexidade dos equipamentos técnicos necessários para garantir a segurança ótima do transporte de fundos e o número e a violência dos crimes contra estes transportes continuam a intensificar-se, tornou-se prática comum subcontratar a tarefa de transporte de fundos a empresas privadas.

A decisão de subcontratar esta tarefa é geralmente motivada por:

- vontade de fazer poupanças em termos de investimento;
- falta de conhecimento e capacidade interna;

- desejo de reduzir o risco de crimes contra o próprio pessoal;
- evolução dos fluxos de transporte.

Para poder avaliar os potenciais proponentes de forma justa, deve ser preparado um caderno de encargos detalhado.