	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO POP	**POP**	004
		Versão	2025
Nome do Processo:	**Abordagem**		
Objetivo:	Proteger o patrimônio, os ativos, associados, funcionarios e frequentadores, prevenindo e mitigando ameaças como, furtos, roubos, vandalismo, conflitos, sabotagens, acessos indevidos e agressão física. Identificando e controlando os riscos, promovendo um ambiente que garanta segurança e o bem-estar de todos, garantindo assim a continuidade das operações e atividades do clube.		
Indicador Estratégico (Opcional):	1. **Conformidade com protocolos**: Medir a aderência dos seguranças aos procedimentos definidos, como a abordagem inicial, identificação, e ações subsequentes. 2. **Resolução de conflitos**: Monitorar as habilidades em resolver situações de conflitos de maneira pacífica e eficaz. 3. **Atenção e vigilância**: Avaliar o nível de atenção e vigilância constante, mantido pelos seguranças durante o serviço.		
Departamento Responsável:	Segurança e controle de tráfego.		
Responsável:	Coordenador de segurança e tráfego.		
Serviço:	Abordagem de segurança.		
Executante:	Supervisores e seguranças.		
Resultados esperados:	1. **Ambiente seguro e protegido**: Maior sensação de segurança e bem-estar entre os associados, funcionarios e frequentadores. 2. **Redução de incidentes**: Diminuição no número de incidentes e conflitos dentro do clube. 3. **Resolução rápida de problemas**: Respostas ágeis e eficazes a qualquer situação de emergência ou conflito. 4. **Imagem positiva do clube**: Clube como um local seguro e bem organizado. 5. **Relatórios precisos e úteis**: Relatórios detalhados dos incidentes, ajudando na análise de melhorias contínuas, e possiveis punições.		

Periodicidade:	Ocasional.
Monitoramento:	Coordenador de segurança e tráfego. Supervisores de segurança.
Recursos Necessários:	1. Efetivo. 2. Rádio comunicadores (HT).
Descrição do Serviço:	1. **Observação**: O segurança deve observar comportamentos suspeitos ou situações que possam necessitar intervenção. 2. **Posicionamento**: Aproximar-se da pessoa de maneira calma e não ameaçadora. 3. **Cumprimento**: Saudar a pessoa de forma educada. 4. **Identificação**: O segurança deve se identificar e, se necessário, apresentar o crachá. 5. **Explicação**: Informar claramente o motivo da abordagem. 6. **Tranquilização**: Garantir à pessoa que a abordagem é para assegurar a segurança de todos. 7. **Perguntas**: Fazer perguntas claras e objetivas para obter a informação necessária. 8. **Atenção**: Ouvir ativamente a resposta da pessoa. 9. **Análise**: Avaliar a informação recebida e verificar a autenticidade. 10. **Ação**: Tomar a ação adequada conforme os procedimentos. 11. **Agradecimento**: Agradecer à pessoa pela colaboração.
Observação:	Toda e qulquer abordagem de segurança dentro do clube, são realizadas baseando-se em denúncias, comportamentos suspeitos, acessos indevidos ou visualização por meio de câmeras. Sempre realizadas com cordialidade e cortesia, desde que não esteja acontecendo nenhum tipo de agressão física.

Elaborado por:	**Aprovado por:**		
Luciano de Souza Sicsú Coordenador de Segurança e Tráfego	Vice-Diretor de Segurança	Diretor de Patrimonio	Presidente do CMP