

Módulo de Revisão 09

Etapa 1: Introdução ao Monitoramento

O monitoramento é essencial para garantir a segurança, eficiência e integridade das instalações, seja em usinas, leilões, condomínios ou agências bancárias. O operador deve:

- Identificar rapidamente qualquer ocorrência anormal.
- Comunicar os responsáveis adequadamente.
- Seguir protocolos para resolução segura e eficiente.

Objetivos principais:

- Prevenir e tratar sinistros.
- Garantir operação contínua dos sistemas.
- Atender protocolos de clientes e legislação vigente.

Etapa 2: Alarmes e Sinistros

O que é um alarme de sinistro?

Um sinistro indica eventos que podem causar risco ou dano, como:

- Incêndio, invasão ou arrombamento.
- Vazamento, acidentes com colaboradores.
- Vandalismo ou sabotagem.

Tipos de alarmes

- Alarme externo: Disparo por sensores externos.
- Falso disparo: Quando não há alterações visíveis.
- Sem visibilidade: Causa do disparo não identificável (câmera offline, obstáculos).

Procedimentos gerais

1. Verificar imagens e sensores.
2. Classificar evento:
 - Sem alteração → encerrar como falso.
 - Sem visibilidade → registrar, solicitar imagens adicionais.
 - Sinistro confirmado → acionar polícia, supervisor e CCO do cliente.
3. Registrar todas as ocorrências, mesmo falsas.

Etapa 3: Queda de Energia e Falhas de Comunicação

Tipos de ocorrências

- Queda parcial: Câmeras individuais ou setores sem energia.
- Queda total: Perda de imagens em toda a usina ou unidade.
- Falha de comunicação: Sistemas off-line, GPRS ou Ethernet falhando.

Procedimentos

- Confirmar a falha.
- Acionar equipe local ou remota.
- Avaliar impacto nos sistemas críticos:
 - Videomonitoramento, alarmes, iluminação, controle de acesso.
- Registrar todas as ações e horários.
- Priorização: áreas críticas, como segurança, refrigeração ou tesouraria.

Etapa 4: Acionamento de Equipes

Ordem de acionamento em campo

1. Operador identifica problema.
2. Aciona técnico local ou vigilante.
3. Supervisor/gerência é chamado conforme gravidade.
4. Manutenção ou engenharia, se necessário.

Gestão Central

- Aciona supervisão, coordenação e gerência.
- Define medidas corretivas e contato com instituições externas.

Pronta-resposta

- Ativada em eventos graves ou emergenciais.
- Critérios: falhas operacionais críticas, risco físico ou sinistros confirmados.
- Comunicação direta e objetiva.
- Tempo máximo de resposta estabelecido (ex.: 30 minutos).
- Relatório técnico obrigatório.

Etapa 5: Tipos de Monitoramento

Usinas

- Monitoramento contínuo via CFTV e sensores.
- Rondas periódicas, principalmente noturnas.
- Registro de todas as ocorrências.

Leilão de veículos

- Monitoramento discreto de veículos e áreas sensíveis.
- Contatos de checagem primários e secundários.
- Registro detalhado de movimentação diária e ocorrências.

Portaria remota

- Atendimento a moradores, funcionários, visitantes e prestadores de serviço.
- Uso de interfone, biometria e automação.
- Procedimentos de contingência: queda de CFTV, interfones ou automações.

Agências bancárias (BASA)

- Abertura/fechamento automáticos de halls, tesouraria e retaguarda.
- Controle rigoroso de acesso e coação.
- Cronologia de acionamento para falhas ou incidentes.
- Monitoramento via CFTV e GN (gerador de neblina).

Etapa 6: Eventos Recepcionados

Monitoramento de alarmes

1. Teste de reporte periódico: automático, sem ação necessária.
2. Falha de auto teste/ comunicação: verificar status e CFTV; acionar suporte se necessário.
3. Armado/Desarmado pelo usuário: fechamento automático.
4. Disparos de alarme: ação imediata; verificação via CFTV e contato local.
5. Disparo de pânico: acionamento imediato de equipe de pronta resposta e polícia, se necessário.
6. Não armado ou desarme fora do horário: contato com local, verificação e registro.
7. Tamper / Bateria baixa: alertas de manutenção.

Etapa 7: Rondas e Preservação

- Rondas: verificação preventiva de unidades ou áreas críticas.
 - Detectar movimentações suspeitas.
 - Avaliar funcionamento de sistemas.

- Registrar horário, locais e ocorrências.
- Preservação: presença física quando sistema está inoperante ou falha de segurança.
- Registro obrigatório no SIGMA ou sistema equivalente.

Etapa 8: Procedimentos Específicos por Cliente/Setor

Usinas (Matrix, Athon, Ineer)

- Priorizar segurança e continuidade operacional.
- Uso de cronologia de acionamento.
- Rondas noturnas obrigatórias.

Leilão de veículos

- Áreas trancadas e movimentação diária sob vigilância.
- Solicitações de gravações somente autorizadas pelo cliente.
- Contatos de contingência definidos.

Portaria remota

- Liberação de acesso conforme perfil (morador, visitante, prestador, entregador).
- Procedimentos de contingência: queda de energia, interfones e CFTV.
- Atendimento a disparos de alarme, coação, incêndio e socorro médico.

BASA

- Ativação automática de ambientes.
- Entrada/saída de PCD e funcionários.
- Acionamento em falhas, arrastões, disparos acidentais ou coação.
- Cronologia detalhada para não conformidades.

Etapa 9: Comunicação e Registro

- Todas as ocorrências devem ser registradas com data, horário e medidas adotadas.
- Comunicação com supervisão, coordenação e gerência deve ser clara, objetiva e em tempo real.
- Uso correto de sistemas internos (SIGMA, Situator, My Village, Cherwell) é obrigatório.
- Relatórios técnicos e de rondas sempre atualizados