

# Módulo 05 – Comolatti

Introdução:

- Tipos de eventos recepcionados pelo software de monitoramento. Este módulo tem como objetivo explicar os principais eventos que são recepcionados pelo software de monitoramento, descrevendo o que são, como funcionam e quais são os procedimentos corretos para tratativa de cada um.

## 1. Teste de Reporte Periódico

O que é?

-Evento gerado automaticamente pela central de alarme, com a finalidade de comprovar o funcionamento correto do sistema.

Como atuar:

-Este evento possui fechamento automático, ou seja, não requer ação do operador.

## 2. Falha de Auto Teste / Falha na comunicação

O que é?

- Esse evento ocorre quando o sistema não recebe o teste de reporte periódico esperado. Ou seja, a central não conseguiu se comunicar com o sistema de monitoramento.

Tecnologia envolvida:

-GPRS: Tecnologia de dados móveis que permite comunicação mesmo sem internet fixa.

Como atuar:

- Verifique o status da unidade (aberta ou fechada);
- Aguarde 5 minutos antes de agir, para descartar oscilações momentâneas;
- Acesse o sistema GPRS:

Se for horário de última comunicação for superior ao do evento, encerre o evento.

Se for inferior, acesse o CFTV (sistema de câmeras) da unidade.

- Em caso de problemas ou comunicação off-line, seguir os protocolos da empresa para suporte técnico ou acionamento de viatura, se necessário.

## 3. Armado pelo Usuário

O que é?

- Evento que registra o momento exato em que o alarme foi ativado por um usuário autorizado. Se corretamente configurado, o nome do responsável, caso a configuração esteja correta.

Como atuar:

-Fechamento automático, sem necessidade de tratativa manual.

#### 4. Desarmado pelo Usuário

O que é?

- Evento que registra o momento em que o alarme foi desativado por um usuário autorizado. O sistema pode identificar o responsável, caso a configuração esteja correta.

Como atuar:

-Fechamento automático, sem necessidade de tratativa manual

#### 5. Disparos de Alarme

O que é?

- Evento gerado quando o alarme está ativado e os sensores detectam movimentação suspeita na unidade. Requer ação imediata do operador.

Como atuar:

-Unidade aberta / setor 24 horas:

- Ligar para o local e fazer o procedimento de senha/ contrassenha

-Unidade fechada / CFTV online:

- Verificar o CFTV e confirmar ausência de problemas aparentes

- Unidade fechada / CFTV off-line>

- Deslocar viatura imediatamente para o local
- Aguardar retorno do agente
- Solicitar evidências da vistoria

Observação:

- Em caso de arrombamento, notificar também a chefia imediata.

#### 6. Disparo de Pânico

O que é?

- Evento gerado pelo acionamento do botão de pânico, que só pode ocorrer com a unidade aberta. Pode ser fixo ou móvel, sendo acionado por funcionários em situação de emergência.

Como atuar:

- Acessar o sistema de CFTV

- Ligar para a unidade e fazer o procedimento de senha/ contrassenha

- Se a resposta for positiva, encerrar o evento
- Se for negativa ou suspeita, acionar viatura e também o 190

Observação:

- Se o botão for acionado com a loja fechada, trata-se de problema técnico.  
Solicitar ao cliente que corrija via e-mail.

## 7. Não armado

O que é?

- Evento gerado automaticamente quando o sistema não é ativado em um horário pré-configurado na grade de horários.

Como atuar:

- Ligar no local

-Se o contato for bem-sucedido:

- Questionar o horário em que o alarme será ativado
- Registrar a informação no sistema

## 8. Desarme fora do horário

O que é?

- Evento gerado quando o alarme é desativado fora do horário programado, indicando uma ação fora do padrão esperado.

Como atuar:

-Acessar o CFTV para verificar:

- Quem desativou
- Se há movimentação suspeita

- Entrar em contato com o local e realizar o procedimento de senha/ contrassenha

- Se validade, questionar o motivo do desarme e ajustar o horário de ativação
- Se sem contato, contrassenha errada ou suspeita, encaminhar viatura