

Módulo 06 – Procedimento Operacional Padrão

Monitoramento

Objetivo/ Introdução

Este módulo tem por objetivo definir e orientar todos os funcionários envolvidos no processo de segurança, a fim de pré-definir os parâmetros de todas as ações que abrangem os sistemas implantados nos clientes de monitoramento.

Definições:

1. Pronta-resposta

Agente designado para verificação local em casos de disparo de alarme

2. Preservação

Recursos de segurança física utilizados pelo cliente quando o sistema de alarme apresenta inoperância

3. Ronda

Recursos de segurança física utilizado pelo cliente quando não há disparo de alarme, mas existe necessidade de verificação. Como por exemplo:

- Queda de energia ou internet;

- Ausência de agente para preservação;

- Vistoria em conjunto;

- Vistoria por denúncia de terceiros, sem disparo de alarme;

4. Comunicação do sistema de alarme

- Comunicação do sistema de alarme;

- Primária: via Ethernet;

- Secundária: Via GPRS;

Tipos de sensores

- IVA Infravermelho Ativo: Utilizado em áreas externas, entradas de portões e proteções perimetrais. Substitui cercas elétricas;

- IVP Infravermelho Passivo: Utilizado em ambientes internos, instalado em entradas e janelas. Possui feixe de 90° que capta movimentos abaixo do local de instalação, reduzindo disparos falsos.

-Sensor Magnético: Usado em portas janelas, centrais de alarme e CPDs. Pode ser com ou sem fio.

Tipos de monitoramentos

- Monitoramento Kit Anti-Arrastão

- Composição: Câmera IP, sensor magnético e dois botões de pânico
- Instalação:
 - Câmera IP: guarita ou recepção do condomínio
 - Sensor magnético: porta da guarita/ recepção
 - Botões de pânico: mesa da guarita ou com vigilante externo
 - Procedimentos:
 - Disparo recebido pelo SIGMA
 - Verificação via câmera
 - Procedimento de senha e contrassenha
 - Se confirmado: local sem anormalidade
 - Se não confirmado: acionamento imediato da Polícia Militar
 - Rondas periódicas são feitas nas câmeras para detectar anormalidades e desvios de conduta

-Monitoramento de CFTV

- Rondas periódicas nas câmeras do condomínio para detectar:
 - Anormalidades: contato imediato, senha e contrassenha. Se não confirmado acionar a polícia militar.
 - Desvios de conduta: uso de celular, colaborador dormindo, ausência na guarita, contato com colaborador e geração de relatório no SIGMA.

-Monitoramento de alarme com CFTV

- Ao receber disparo: verificação imediata do CFTV;
- Em alguns casos, presença do cliente pode ser solicitada para vistoria interna, junto ao agente de pronta resposta e à polícia militar;

Cronologia de acionamento:

- Agente de pronta resposta;
- Supervisor de monitoramento;
- Cliente;

-Monitoramento de alarme sem CFTV

- Disparo recebido: contato imediato no local com senha e contrassenha
- Se não confirmado: acompanhamento da ocorrência + relatório no SIGMA

Cronologia de acionamento:

- Polícia militar;
- Supervisor de monitoramento;
- Cliente;

SIGMA – Atendimento de Alarme

-Abertura de porta

- Mostra horário exato da abertura;
- Ações: verificar imagens e realizar contato conforme nicho;

Exemplos de sinistro:

- Porta da guarita aberta somente para recebimento de objetos/ entregas;
- Pessoas não autorizadas na guarita/ recepção;

Observações: Síndico, zelador e auxiliar de limpeza têm entrada liberada, mas não podem permanecer por longos períodos.

-Teste de Reporte Periódico

Teste automático de central de alarme, configurado para ser feito a cada 1 hora

-Falha de Auto teste/ Falha na comunicação

-É a geração automática quando o sistema não recebe teste periódico.

Como atuar:

- Verificar imagens do local;
- Contatar colaborador para identificar queda de energia/ internet;
- Aguardar 10 minutos para descartar oscilações;

-Caso seja confirmado, encerrar evento no SIGMA com observação

Procedimentos adicionais:

-Portaria/ vigilância 24 horas: contato periódico + ordem de serviço

-Somente alarme: envio de pronta resposta + contato com cliente

-Armado pelo usuário

É quando é registrado o horário em que o alarme foi ativado;

-Desarmado pelo usuário

É quando é registrado o horário em que o alarme foi desativado;

-Disparos de alarmes

É ativado por sensores 24 horas, a ação que deve ser tomada é entrar em contato imediato no local com senha e contrassenha;

-Disparos de pânico

Pode ocorrer em teste ou emergência real

Como atuar:

- Contato imediato com o condomínio, senha e contrassenha, se for positivo encerra o evento, e se for negativo, enviar pronta resposta + acionar o 190.

Observação: Clientes com efetivo Alpha Secure, o supervisor responsável é acionado.

-Não armado

Evento gerado quando o alarme não é ativado no horário programado

Ação: contato no local, senha e contrassenha

-Desarme fora do horário

Evento quando há desativação fora do horário definido

Ação: contato com colaborador ou responsável direto

-Evento gerado manualmente

Inserido pelo operador no SIGMA em situações específicas

Exemplo: testes, arrombamentos e sensores inoperantes

- Queda de energia

Gerado quando há interrupção da alimentação da central de alarme

Ação: contato com responsável e acompanhamento até normalização, se não normalizado, enviar agente ao local

-Bateria com Carga Baixa

Identifica falha na bateria que alimenta a central em caso de queda de energia.

Ação: abrir ordem de serviço se recorrente.

-Tamper

Indica adulteração ou abertura indevida de sensores/central.

Ação: envio de técnico ou abertura de ordem de serviço.

-Orientações Gerais

- Em alguns casos, clientes podem solicitar preservação por inoperância do sistema.
- Pedido deve ser atendido pelo operador, via empresa de pronta resposta ou indicada no SIGMA.

- Relatórios de Ronda, Preservação e Pronto Atendimento

- Todo envio de pronta resposta deve ser registrado no SIGMA, relatando:
- Ordem de deslocamento
- Chegada ao local
- Situação encontrada