

MANUAL DE MONITORAMENTO

TUDO O QUE VOCÊ PRECISA SABER

A Anjos da Guarda, sempre pensa nas melhores soluções para você levar uma vida mais segura e tranquila. Por isso, além do alto padrão tecnológico de seus equipamentos e eficácia durante a instalação, a empresa também disponibiliza manual de monitoramento para seus clientes.

Com esse manual você ficará bem informado sobre todos os detalhes que envolvem o monitoramento de alarmes 24 horas, tanto para residências como para empresas, como por exemplo, checagem de unidade volante, monitoramento por GPRS, ronda virtual, monitoramento de imagens, entre outros serviços.

Este manual tem como objetivo explicar e esclarecer o funcionamento de seu sistema de alarme monitorado. Fornece informações importantes sobre os serviços prestados e equipamentos existentes. Confira:

1- Introdução do sistema de alarmes

Sistemas de alarmes são indispensáveis nos dias atuais, em qualquer tipo de estabelecimento. São compostos por um conjunto de equipamentos eletrônicos que controlam movimentações em horários não permitidos ou emitem sinais de emergência silenciosos com o objetivo de avisar uma atitude e/ou ação suspeita.

2- componentes do sistema de alarmes

Seu sistema de alarme é composto pelos seguintes equipamentos, dependendo de sua necessidade:

Painel de Alarme

Visto como o cérebro de seu sistema de alarme. Controla, envia e recebe sinais dos sensores espalhados no imóvel. O painel de alarme é dividido por “zonas” ou “setores” que identificam com precisão o ambiente violado. E por ser micro-processado é totalmente programável, como opção por zonas 24 horas e modificação da temporização de entrada e saída. Gerenciado por um teclado, permite inclusão de operações como arme, desarme e verificação de status.

Bateria

Permite o funcionamento de seu sistema caso ocorra uma falta de energia. Essa bateria é constantemente monitorada pelo painel de alarme que avisa caso sua carga esteja baixa.

Sirene

Na detecção de um evento, a sirene emite um sinal sonoro de 120dB, com o intuito de inibir uma possível invasão.

Sensores

São os dispositivos que identificam alguma movimentação. Temos diversos tipos de sensores dependendo da sua necessidade. Devem ser necessariamente supervisionados por você cliente, avisando a central caso alguma manutenção seja necessária, como queda do equipamento ou alteração do ambiente em que ele se encontra. Sem o perfeito funcionamento dos mesmos não é possível a identificação de movimentações, podendo até ser um transtorno para o sistema com disparos em falso. Procure sempre, indispensavelmente, manter o ambiente monitorado isolado de correntes de ar, que é o maior problema em acionamentos equivocados.

Botão de Pânico

Equipamento que quando acionado avisa a central de monitoramento sobre alguma emergência. Caso possua este dispositivo teste-o constantemente e lembre-se que após acionado, providencias serão tomadas, portanto fique atento ao toque do telefone.

3- Monitoramento eletrônico

- Consiste na recepção e análise dos sinais enviados pelos equipamentos instalados no local monitorado. Este envio pode ser de duas formas: a) Linha Telefônica; b) GPRS (Transmissão sem fio). Em ambos os casos dependemos de serviços prestados por empresas de telefonia, sobre os quais não temos controle. Caso você tenha optado pela transmissão por linha telefônica lembre-se que ela é o único meio de transmissão entre seu alarme e a central de monitoramento, estando sujeito ao não

recebimento do evento caso este meio seja sabotado ou tenha algum problema técnico.

- Já com a transmissão via GPRS utilizamos a rede GSM de celular para transmissão dos eventos, ficando a linha telefônica com status de backup.

Para podermos executar um serviço de monitoramento com qualidade e eficiência é muito importante, que o cliente, mantenha seus dados atualizados junto à central de monitoramento.

- Caso haja alteração nos dados deverá ser mudado imediatamente.

4- Disparos Falsos

- **Ao acionar seu sistema de alarme verifique se todas as portas e janelas estão devidamente fechadas, os maiores índices de alarmes falsos são causados por correntes de ar muito bruscas ou pequenos animais que entram no imóvel.**

O texto a seguir foi retirado do site da ABESE (Associação Brasileira de Empresas de Sistemas Eletrônicos de Segurança) – conscientize-se.

“O maior problema no monitoramento de alarmes, tanto comercial como residencial, consiste no que chamamos de alarmes falsos. O conceito de alarme monitorado é simples: o equipamento instalado no local, quando detecta algum problema através de seus sensores, emite um sinal que é enviado para uma central de monitoramento 24 horas, que, dependendo do caso, aciona as pessoas responsáveis ou os órgãos competentes para a tomada de ações e a conseqüente solução do problema.

O alarme falso surge justamente quando o painel de controle detecta indevidamente um sinal, enviando-o para a central de monitoramento, que irá acionar as pessoas responsáveis, como também a polícia, que deslocará para o local uma viatura. Neste caso, ocorrerá o uso indevido de um órgão público, que poderia

estar atendendo a uma ocorrência de real emergência no mesmo momento. Sendo assim, o alarme falso gera um despacho policial falso, ou seja, uma notificação de crime as autoridades sem a evidência de um acontecimento criminoso.

O sinal falso do alarme acontece basicamente por três fatores: problema no equipamento, incluindo má qualidade do equipamento e da instalação; condições climáticas e por manuseio indevido do usuário (inexperiência ou erro). Dos alarmes falsos, 95% são causados pelos próprios clientes.

Os alarmes falsos têm como maior consequência à falta de credibilidade do sistema eletrônico de segurança, ameaçando a imagem do setor e das empresas que prestam os serviços na área, pois tanto os novos possíveis usuários, como as autoridades competentes terão a errônea idéia de que o sistema não funciona.

Os sistemas eletrônicos de segurança têm função preventiva e são instalados para evitar ou acompanhar, quando monitorados, roubos, vandalismo, assaltos, fogo, emergência médica, linha de montagem e níveis tóxicos ou de temperatura, entre outros. Dados fornecidos pelas centrais de monitoramento mostram a eficiência do sistema: a cada 100 tentativas de furtos em estabelecimentos com alarmes, 94% fracassam; o número de estabelecimentos roubados sem alarmes é três vezes maior e a quantidade de bens roubados em estabelecimentos sem alarmes é 10 vezes maior que os que possuem alarmes.”

5- Serviços

Segue a relação de serviços além do monitoramento que disponibilizamos para nossos clientes.

Controle de Abertura e Fechamento

Este serviço tem como objetivo identificar um esquecimento de arme do sistema ou uma desativação fora do horário habitual. Por exemplo, caso você esqueça de ativar seu alarme entraremos em contato no local para verificar se há alguém ainda, caso realmente não tenha mais ninguém, armaremos seu sistema remotamente. Podemos

exemplificar também outra situação, caso você desative fora de um horário pré-determinado, entraremos em contato para verificar a divergência de hábito.

Checagem de Unidade Volante

Caso seu alarme dispare enviaremos uma viatura da empresa para constatar alguma evidencia de anomalias em seu estabelecimento. Este serviço tem exclusiva função de verificar o motivo do disparo do alarme e não tem autonomia para tomar qualquer tipo de ação ostensiva.

Monitoramento por GPRS

Este serviço proporciona maior tranquilidade na recepção do sinal de alarme não dependendo apenas da linha telefônica. Evitando o não recebimento do sinal caso ocorra uma falha em linha ou alguma sabotagem.

Envio de SMS (Torpedo)

Possibilita o envio de uma mensagem de texto toda a vez que seu alarme for armado ou desarmado, indicando inclusive o nome da pessoa que manuseou o sistema. Serviço exclusivo para estabelecimentos comerciais.

Relatório On-Line

Visualize todos os sinais de seu sistema de alarme através da internet. Essas informações ficam disponíveis para acesso em um período de trinta dias.

Ronda Virtual

Com seu sistema de câmeras instalado, nossos operadores irão visualizar o estabelecimento monitorado por 5 (cinco) vezes em um período de 24 horas. Procurando algum sinal anormal.

Monitoramento de Imagem

Caso ocorra algum disparo em seu sistema de alarme, nossos operadores acessarão seu circuito fechado de TV digital para visualizar seu estabelecimento internamente e lhe fornecer o status mais correto do local.

6- Manuais de centrai

DSC – PC 585 / PC 1565s

ARMAR O SISTEMA

Manter todas as zonas fechadas e verificar se o led (“PRONTO”) está aceso.

Digite [#]+[senha de 4 dígitos], o led [“ATIVADO”] deve acender.

DESARMAR O SISTEMA

Digite [senha de 4 dígitos]

INIBIR ZONAS

Digite [*]+[1]+[numero da zona]+[#]

[P]= PÂNICO [A]= EMERGÊNCIA [F]= FOGO

VERIFICAR PROBLEMAS

Digite [*]+[2] e consulte o número do(s) led(s) aceso na tabela:

LED - SISTEMA

- 1 - Pressione por 3 seg. A tecla[1] para verificar problema:
- 2 - Bateria desconectada ou nível baixo
- 3 - Sirene cortada ou desconectada

Teclado ou modulo desconectado

- 1 - Pannel sem energia elétrica
- 2 - Falta de linha telefônica
- 3 - Problemas de comunicação com o monitoramento
- 4 - Problema nos circuito das zonas.
Pressione [5] para verificar a zona defeituosa
- 5 - Problema de tamper na zona.
Pressione [6] para verificar a zona defeituosa
- 6 - Perda de relógio

Napco XP-400 / XP-600

ARME / DESARME

Manter todas as zonas fechadas e verificar se o led (“PRONTO”) está aceso. Digite [#]+[senha de 4 dígitos], o led [“ATIVADO”] deve acender.

DESARMAR O SISTEMA
Digite [senha de 4 dígitos]

INIBIR ZONA
Coelho + número da zona

PÂNICO
Apertar e seguras as teclas P juntas por 2 segundos

LIMPAR MEMÓRIA
Pressione [#]

VERIFICAR PROBLEMA
Digite [“v”] e consulte o número do(s) led(s) aceso na tabela:

LED - PROBLEMA

- 1 - Painel sem energia elétrica
- 2 - Bateria desconectada ou nível baixo
- 3 - Problemas de comunicação com o monitoramento
- 4 - Falta de linha telefônica

PPA MONITUS 4

ARMAR O SISTEMA
Manter todas as zonas fechadas e verificar se o led (“PRONTO “) está aceso.
Digite[senha de 4 dígitos] , o led [“ARMADO”] deve acender.

DESARMAR O SISTEMA
Digite [senha de 4 dígitos]
[P]= PÂNICO [E]= EMERGÊNCIA [F]= FOGO

VERIFICAR PROBLEMAS
Digite [*]+[1] e consulte o número do(s) led(s) aceso na tabela:

LED - PROBLEMA

- 1 - Corte ou falha na linha telefônica
- 2 - Corte ou curto da sirene

3 - Falha de comunicação
4 - Bateria baixa

Pronto
Falta de energia elétrica

Armado
Falha na saída auxiliar 12 volts

Auxiliar
Tamper ou falha de fiação

Sistema
Falha do modulo assinante

FUNÇÃO DAS TECLAS

Pressione por 3 seg.:

Tecla ["P"] ou teclas 1+2 para Pânico

Tecla ["E"] ou teclas 4+5 para emergência médica.

Tecla ["9"] para ativar e desativar bip do teclado.

INIBIR ZONAS

Digite [*]+[5]+[senha de 6 dígitos]+[numero da zona]+[#].

CENTRAL DE MONITORAMENTO

Nossa central de monitoramento é equipada com a mais alta tecnologia, possuímos uma estrutura de ponta para atender as necessidades do segmento de segurança eletrônica.

Trabalhamos no regime 12X36x365. Veja abaixo algumas das características da nossa central de monitoramento.

✦ Ambiente blindado e climatizado para garantir a segurança dos nossos operadores e possibilitar o atendimento as ocorrências sem que haja a preocupação da invasão da central;

✦ Receptora de sinal de alarme para atender os clientes que possuem o sistema de monitoramento de alarme via linha telefônica convencional;

- ‡ Receptora lógica de alarme para atender os clientes que possuem o sistema de monitoramento de alarme via GPRS;

- ‡ Equipamentos de contingência para garantir o Back-Up da estrutura física de Hardware;

- ‡ Gerador e No-Break para garantir o funcionamento 24 horas do sistema;

- ‡ Software para monitoramento e gestão de eventos extremamente completo para atender de forma automatizada e integrada todas as necessidades da central (cadastro, procedimento, contato com os clientes, controle de habito, etc...) ;

 - ‡ Identificação individual de qual setor do alarme ocorreu a violação;

 - ‡ Identificação individual de qual usuário armou ou desarmou a sistema (possibilitando identificar qual usuário armou ou desarmou o sistema, registrando também data e horário, permitindo um total controle a nível de usuário do sistema.);

 - ‡ Controle de horário de abertura e fechamento "Arme e desarme" (a central é informada qual horário deve ocorrer normalmente as operações de ARME e DESARME do sistema. Caso o sistema seja desarmado fora do horário programado, a Central contata o local, não havendo autorização a Central automaticamente ARMA O SISTEMA REMOTAMENTE (caso o cliente possua o GPRS). Caso o sistema não seja armado no horário programado, a central contata o local requerendo uma extensão de horário, caso não obtenha êxito, A CENTRAL PODERAR ARMAR O SISTEMA REMOTAMENTE. Caso o cliente necessite, o sistema pode ser DESARMADO REMOTAMENTE, desde de que os procedimentos de segurança desta solicitação sejam cumpridos);

 - ‡ Software para disponibilização das informações do cliente na Web www.anjosdaguarda.net os dados e relatórios em tempo-real, facilitando a consulta e melhorando o intercâmbio de informações entre cliente e a ANJOS DA GUARDA;

 - ‡ Monitoramento de todos os sinais enviados por seu painel de alarme pela linha telefônica ou Backup Celular (GPRS), Teste de Comunicação a cada 24 horas (via linha convencional) ou a cada 3 minutos (via GPRS), Falha e retorno de Energia, Elétrica, Carga da bateria, Corte de sirene, Alarme de Incêndio, Alarme de Pânico Silencioso, Coação ao desarmar o sistema, entre outros;

- ‡ Links redundantes e dedicados de internet para garantir a recepção dos sinais de alarme e dos sinais de vídeo(via par metálico, via fibra óptica e via ADSL) ;

- ‡ Estrutura dedicada para monitoramento de link para garantir o funcionamento dos sistemas de imagens instalados em nossos clientes;

- ‡ Sistema de gravação digital telefônico para armazenamento de todas as ligações efetuadas nas dependências da ANJOS DA GUARDA;

- ‡ Grava todas as Linhas Telefônicas ou Ramais de PABX simultaneamente, em formato MP3, diretamente no computador;

- ‡ Escuta Telefônica das ligações em tempo real na Rede Local ou Internet;

- ‡ Permite a elaboração e a impressão de Relatórios de ligações, organizados por linha e por período e na ordem que for desejada;

- ‡ Permite a elaboração de Gráficos de tempo de ocupação, organizados por linha e por período;

- ‡ Para cada ligação telefônica, de entrada ou de saída, é gerado um arquivo em formato mp3, cujo nome é composto pelo número da linha e da data/hora da ligação;

- ‡ Cada linha possui uma pasta de gravações própria;

CERCA ELÉTRICA

Hoje a área de segurança eletrônica é a mais remunerada financeiramente ,sendo um instalador de cerca ? elétrica terá um faturamento muito bom,pois esse ramo cresce a cada dia mais ,a proteção perimetral é impossível ser obstruída o choque é pulsativo não mata as centrais vendidas no mercado são de 8.000 ? 10.000 ? 12.000 volts ,este tipo de choque repele o invasor ,fazendo com que ele sinta os membros superiores e fique sem ação e o susto é grande ! Animais que por ventura encostem na cerca não sofreram choque letal.pois é indiferente o peso do ser humano ou do animal !

Neste curso você ficará apto a instalar uma cerca ? elétrica seja qual for o tamanho ,ira aprender desde a confecção da cerca ? elétrica até como adicionar uma discadora a central de shock e quando ocorrer disparo da mesma irá discar para os telefones pré ?programados na discadora, existe também centrais que possuem um setor de alarme para serem colocados sensores infravermelhos e de contato com fio e sem fio !

CERCA - ELÉTRICA

Kit composto por central eletrônica, sirene, hastes de alumínio e cabos. Ideal para instalação sobre muros e gradis acima de 2,00m. Inibe tentativa de invasores. Consiste em uma cerca com 4, 6 ou 8 filamentos de fios ligados a uma central de choque.

EFEITO INIBIDOR PSICOLÓGICO: É constituída por fios de aço inox de alto brilho, sustentados por hastes de alumínio com isoladores em poliéster de fácil visualização o que inibe invasores. Estes fios quando rompidos ou tocados provocam o disparo da sirene, e como opção também podem acionar holofotes e discadoras telefônica. Como fator inibidor este sistema conta ainda com um ingrediente especial: o invasor recebe o pulso de alta tensão (entre 8.000 e 11.000 Volts dependendo do modelo do aparelho) porém de baixíssima amperagem (0,002A). O choque é do tipo pulsativo aplicado a cada 1,2 segundos e dura apenas um milésimo de segundo, isso faz com que a descarga elétrica dê um tranco bem desagradável no invasor, porém o mesmo não corre risco de vida - não é fatal. Isso torna a cerca elétrica o sistema de proteção perimetral mais adequado e muito eficiente.

A altura mínima do muro deve ser de 2 metros, as hastes de alumínio são fixadas com parafusos e buchas no caso de paredes e onde for grades de metal pode-se usar parafusos ou rebites, mantenha as hastes no plumo e depois de fixadas todas as hastes você poderá colocá-las em ângulo para dificultar a invasão, os isoladores devem permanecer para o lado de fora do local onde a cerca é instalada (para evitar que retirem os isoladores através do parafuso) deve-se manter as plantas e galhos de árvores afastadas da cerca para evitar disparos falsos.

O próximo passo é você passar o fio de aço inox igual a este da foto na cerca elétrica começando pela parte de cima, indo e voltando com o fio sem cortá-lo para passar pelo isolador você deverá usar o corte para passar o fio no isolador, conforme desenho abaixo:

Depois de passado todo o fio de aço inox na cerca elétrica, vai usar um cabo de alta isolação este cabo permite levar a energia da central de shock até a cerca elétrica permitindo que coloque a mão nele sem levar shock! Veja figura abaixo:

Na central tem 2 conectores saída e retorno este cabo é ligado na cerca elétrica, uma ponta no isolador juntamente com o fio em cima e a outra ponta no isolador juntamente com o fio no isolador de baixo, depois leve as outras 2 pontas na central e coloque no conector saída e retorno!

A sirene é colocada com fio para som preto e vermelho a gosto do cliente! O ideal é instalar 2 sirenes de 120 decibéis cada. Não é bom colocar 2 sirenes sem a Bateria!

A Função da Bateria é manter a central funcionando na falta de energia elétrica!

A Bateria utilizada vai dentro da central é 12 volts 7 amperes! Veja a foto abaixo!

BATERIA SELADA 12 VOLTS 7 AMPERES .

As placas de sinalização, devem ser colocadas em locais de risco onde alguma pessoa possa vir a tocar na cerca elétrica, estas placas não existe medida padrão para serem colocadas, somente tem que ser de

fundo amarelo e as letras pretas ,em plástico pvc rígido,nunca metálica !

ESQUEMA DE MONTAGEM P/ SIRENES ,SENSORES

,DISCADORA, As placas de sinalização,devem ser colocadas em locais de risco onde alguma pessoa possa vir a tocar na cerca ? elétrica,estas placas não existe medida padrão para serem colocadas,somente tem que ser de fundo amarelo e as letras pretas ,em plástico pvc rígido,nunca metálica !central de shock existe de varias marcas :

acionamento via controle remoto ou chave , procure sempre uma de boa marca, e Maximo de componentes eletrônicos na placa ,pois isso garante mais eficácia e performance de shock e durabilidade ,e que possua terra eletrônico que faz com que aconteça o chock sem a haste de aterramento , mas a haste de aterramento deve ser fixada no chão e ligada a central através de um fio normal elétrico na medida 1,5mm.Segue foto abaixo de uma central da melhor qualidade e possui terra eletrônico :

CERCA PERIMETRAL ELETRIFICADA O PRODUTO

O choque provocado pela cerca é conhecido como choque moral, possui alta voltagem e baixa amperagem. É pulsativa. Não queima, não deixa marcas e não faz com que os animais e as pessoas que nela encostem ou segurem fiquem grudadas.No Brasil não existe ainda nenhuma legislação vigente sobre o uso de cercas ? elétricas !

Simplismente o material a ser instalado não pode ser de confecção caseira,pois foje aos padrões das normas ABNT , órgão fiscalizador dos fabricantes de centrais para cerca-elétrica.

Seque abaixo as melhores marcas de Centrais Eletrificadoras :

GENNO
JFL
SHELTER
TAIKON

CGP-10.000

Seque abaixo as melhores marcas de Hastes :

STAHLMAN

AMBRIZZI

CONFIHASTES

Seque abaixo as melhores marcas de Sirenes :

JFL

MOREY

TATY

O FATOR PSICOLÓGICO :

A cerca - elétrica é a proteção perimetral de residências,comércios,prédios e condomínios mais eficaz e barata que existe,pois é inviolável o meliante que tentar desligar a energia elétrica,ainda não é suficiente pois a central paracerca ? elétrica conta com uma bateria 12 volts 7 amperes que mantem o choque na mesma intensidade e força e a sirene irá tocar normalmente ! A conselha-se instalar a central de cerca- elétrica em local bem escondido ,no caso de central com controle remoto pode-se instalar até mesmo sobre a laje ,dentro do telhado ! Pode também na central de cerca ? elétrica que liga/desliga na chave colocar um receptor controle remoto fazendo com liga/desliga da central de cerca ? elétrica funcione com controle remoto !

A TÉCNICA

A parte técnica é simples pois o eletrificador já vem com manual ,pois cada modelo tem suas próprias características , seguindo passo a passo o que está escrito neste curso ,com certeza não terá dificuldade alguma em instalar a cerca ? elétrica , e terá a melhor proteção perimetral que existe , assim poderá viajar,dormir e sair de casa bem mais tranqüilo, pois aquela velha historia o ladrão procura o que é mais fácil para ele, onde existe cerca- elétrica o índice é quase 0 de roubos !

Porque hoje está sendo muito usado a cerca ? elétrica pois oferece proteção total e o preço é bastante atraente, o conveniente é ficar

ligado 24 horas por dia ,pois não tem hora para acontecer invasões !
Curiosidades de invasões!
Veja abaixo o que os ladrões estão usando como código para invasão
! Estes adesivos que vai ver mostra a realidade em que
vivemos,contando com uma cerca ?elétrica estes invazores só
entraram se for pelo portão !

MUITO CUIDADO SE VIZUALIZAR UM DESTES SIMBOLOS NA
FRENTE DE UMA RESIDÊNCIA !

CERCA PERIMETRAL ELETRIFICADA
O PRODUTO

O equipamento não pode oferecer risco à integridade física dos
usuários ou

de quem venha a ? tocar ? nela por estar eletrificada.

O choque provocado pela cerca é conhecido como choque moral,
possui alta

voltagem e baixa amperagem. É pulsativa. Não queima, não deixa
marcas e não

faz com que os animais e as pessoas que nela encostem ou segurem
fiquem

grudadas.

REGULAMENTAÇÃO

Não existe atualmente no Brasil legislação que trate do assunto, quer
seja

proibindo ou autorizando a instalação de cercas eletrificadas em
perímetro

urbano.

NORMATIZAÇÃO

Existem várias normas sobre cerca elétrica na ABNT, porém como não existe

nenhuma oficial, no Brasil as mais utilizadas são as editadas pelo Canadá e

pelo IEC.

ATENDIMENTO DE MONITORAMENTO AO CLIENTE

PÂNICO/SENHA DE COAÇÃO

LIGAR NO LOCAL PEDIR PALAVRA CHAVE E VERIFICAR O QUE ESTA ACONTECENDO CASO ESTEJA OCORRENDO SINISTRO REAL NO LOCAL JÁ INFORMAR O CLIENTE QUE UNIDADE MOVEL JÁ ESTA A CAMINHO JUNTO COM A POLICIA MILITAR (OBS: DESLOCAR A UNIDADE IMEDIATAMENTE E ACIONAR P.M. SE CLIENTE INFORMAR QUE FOI APENAS UM TESTE O MONITOR DEVE INFORMAR QUE QUANDO ELE FOR FAZER TESTE TEM QUE LIGAR NO MONITORAMENTO E AVISAR QUE VAI FAZER TESTE POIS ESTE PROCEDIMENTO O NOSSO ATENDIMENTO É CHAMAR A POLICIA UMA VEZ QUE FOR ACIONADO O PÂNICO OU DIGITADO A SENHA DE COAÇÃO OBS: EXISTE + - 05 CLIENTES QUE JÁ FOI ASSALTADO E TEM NA NOTA UMA OBSERVAÇÃO QUE QUANDO ACIONAR O PANICO OU DIGITAR A SENHA DE COAÇÃO NÃO É PARA LIGAR NO LOCAL – PRESTAR ATENÇÃO NA NOTA QUE TEM NO CLIENTE – NÃO FAZER ERRADO.

VIOLAÇÃO

HOUVE DISPARO, QUAL PROCEDIMENTO SE CLIENTE ESTIVER EM CASA? E SE NÃO TIVER P.C? E SE NÃO CONSEGUIR CONTATO COM PROVIDÊNCIAS?

Ligar no local e pedir palavra chave se não tiver palavra chave ligar nos telefones de providencia e confirmar se a pessoa que esta no local é autorizada verificar se houve abertura(se cliente digitou a senha) caso não tenha chegado abertura e não conseguir contato com providencias, mandar unidade móvel no local para verificar o que pode estar acontecendo.

OBS: SE NO LOCAL DISPAROU HOUVE ABERTURA DE SENHA E NÃO ATENDEU O TELEFONE TENTAR CONTATO NO CELULAR SE NÃO CONSEGUIR DEIXAR RECADO NA CAIXA DE MENSAGENS – E HOUVE ABERTURA COM SENHA NÃO É PARA ENVIAR UNIDADE MOVEL – ENCERRAR O ATENDIMENTO

02 – CLIENTE NÃO TEM UNIDADE MOVEL, O QUE FAZER SE DISPARAR UMA ZONA?

Ligar no local pedir palavra chave se não conseguir contato ligar nos telefones de providencia e informar que houve disparo, **se não** conseguir contato **não dar baixa** deixar o alarme na tela e ir tentando contato, **ate conseguir** falar com o responsável, se disparar mais de uma zona e não conseguir contato com nenhuma providencia mandar unidade móvel fazer a vistoria e passar e-mail para supervisão tomar as providencias devidas.

DISPAROS EM 03 CLIENTES DIFERENTES NENHUM ATENDE, QUAL O QUE TEM PRIORIDADE?

O que parecer real sinistro ou seja esta chegando sinal de mais de um setor sempre der prioridade e analisar qual a localização da unidade móvel o que estiver mais próximo fazer o atendimento

ARROMBAMENTO NO LOCAL , NÃO CONSEGUE LOCALIZAR PROVIDÊNCIAS, QUAL PROCEDIMENTO A SER TOMADO?

Ficar tentando contato o tempo todo sempre com unidade no local ,
ate conseguir alguém para ir no local.

FALHA DE ENERGIA

TEM QUE TOMAR PROVIDENCIA – se cair vários clientes com falha de energia analisar que cemig pode estar fazendo manutenção no local confirmar ligando na CEMIG – 116 – se for serviço da cemig alem de perguntar qual a previsão de restabelecimento registrar no somaseg o porque esta com falha de energia.

Geralmente neste intervalo que a Cemig esta fazendo a manutenção o monitoramento vai receber varias ligações de cliente informando que o teclado esta bipando – esta bipando porque a central de alarme detectou a falha - abrir a ficha do cliente confirmar se realmente o local esta com falha de energia e informa-lo que esta apitando é devido à esta falha é so digitar a senha 02 x que para de bipar podendo voltar a bipar a qualquer instante, neste caso digita a senha novamente 02 x que pra de bipar por algum tempo

Obs: Toda falha de energia tem que tomar providencia e registrar no somaseg pois se não restabelecer dentro do seu plantão o próximo plantonista sabe o que esta ocorrendo, não passar plantão com pendência sem tomar as devidas providencias corretas.

FALHA DE COMUNICAÇÃO (LINHA TELEFONICA)

Se o local estiver com falha de comunicação tem que analisar o que esta ocorrendo com este cliente, ligar e pedir teste de pânico se a linha do cliente for cartão e os créditos tiverem acabado ou mesmo que tenha créditos porem já venceu a data de recarga, não ira chegar sinal no monitoramento, informar o cliente o local está desprotegido caso ocorra algum disparo a sirene ira tocar no local porem não ira chegar sinal na central de monitoramento, uma vez que o sinal é mandado para a nossa central de monitoramento através de uma ligação.

Se fizer o teste e não chegar sinal pedir que o cliente faça uma ligação para o numero 9929-2375 e deixar chamar 03 vezes e desligar – para que tenhamos a certeza que o local esta fazendo ligação normal, se

no celular constar que realmente o local esta fazendo ligação perguntar o cliente se foi instalado internet no local por estes dias ou se alguém mexeu na linha telefônica. Se no local realmente o monitor não detectar nenhum tipo de problema na linha telefônica tem que abrir uma ordem de serviço para o tecnico verificar o que pode estar ocorrendo no local.

OBS: Se no cliente estiver com qualquer tipo de problema de comunicação que impeça a central de mandar sinal, deixar o cliente ciente que não esta sendo monitorado e que o financeiro da empresa continua ativo, ou seja, gerando boleto normal todo mês, mandar uma carta de falha de comunicação com AR, imprimir em duas vias quando chegar o AR anexar junto com a falha de comunicação (a via que ficou na empresa) e arquivar na pasta do cliente

FALHA KEEP/FALHA DE CONEXAO MODULO GPRS

Sempre analisar o que esta ocorrendo em “mensagens” confirmar no vias client se realmente aquela memória esta fora do ar (se tiver em vermelho) se tiver on line (verde) pode considerar que o local não esta com falha no modulo, no monitoramento tem um modulo reserva caso necessite de urgência para atendimento final de semana/feriado ou noite.

OBS: A cada troca de plantão reiniciar o computador vias client para não acontecer do mesmo estar travado – login – monitoramento - senha: 1234

Se verificar que todas as memórias estão em vermelho e no somaseg caiu todas com falha no modulo é porque a internet caiu - aguardar por cinco minutos caso não restabeleça tem que reiniciar o modem (a providencia será passada para o líder de cada turno).

Se perceber que a maioria ou algumas memórias caíram e as outras continuam on line é porque a operadora esta fora do ar neste caso não tem nada a fazer a não ser aguardar restabelecimento da própria operadora.

Horário comercial se ocorrer falha Keep ou falha no modulo e não restabelecer em 40 minutos ligar no local e pedir teste, se chegar sinal por linha ou não chegar sinal tem que abrir uma ordem de serviço para assistência ir no local averiguar.

Fora do horário comercial - se ocorrer falha Keep ou falha no modulo e não restabelecer em 40 minutos mandar unidade móvel no

local e fazer ronda verificar todo imóvel se há alguma anormalidade externa, caso não constate nada de anormal, ligar para o cliente e informa-lo que no local houve perda do modulo que unidade esta no local aparentemente esta sem alteração se ele quer ir no local fazer uma averiguação interna e fazer um teste de pânico, pode ser que o modulo restabeleça, pode ser que não, se não restabelecer se ele aguarda um tecnico ir no local fazer a troca do modulo – deixar o cliente ciente que o técnico é de plantão e não chegará em cinco minutos no local

CORREIOS – todos os correios tem 02 vias de comunicação ou seja se o modulo falhar tem que chegar por linha telefônica, caso chegue a informação que o local esta com falha e o teste de linha que deveria estar chegando por linha não chega ou seja da falha no modulo gprs e falha de comunicação -se não conseguir contato no local tem que ligar e informar o gerente da agencia que o local esta desprotegido.*****

ATRASO AO FECHAR

Todo cliente que tem atraso ao fechar e chegar na tela confirmar em mensagens se no local realmente não chegou o fechamento, caso não chegou ligar no local se não atender ligar no celular e informar o cliente que o local esta desarmado, deixa-lo ciente e pedir uma previsão para fechamento, se cliente estabelecer um prazo e mesmo assim não chegar o fechamento não há necessidade de ligar novamente uma vez que o mesmo já esta ciente que ligamos uma vez para confirmar horário de fechamento.

OBS: todo atraso ao fechar que cair na tela sempre tomar providencia não jogar para mais tarde sem tomar providencia e sem registrar no somaseg o que o cliente falou e qual o horário da previsão que ele informou – o monitor que por acaso pegar um cliente com atraso ao fechar//falha de energia//violação se não tomou nenhuma providencia não deixando nada registrado no somaseg, se ligar não local e não atender tem que tomar as providencias necessárias caso não fizer o atendimento correto ira levar advertência, se cair na tela o monitor que trocou de turno observar que não houve atendimento ira fazer o atendimento correto, afinal não podemos deixar o cliente sem atendimento, porem o mesmo ira me informar via e-mail.

QUANDO CHEGA SINAL DE PROBLEMA DE TECLADO NO ALARME, SUPERVISAO DE ZONA, O QUE PODE ESTAR ACONTECENDO? QUAL PROCEDIMENTO A SER TOMADO? E SE LOCAL NÃO TIVER NINGUEM O QUE FAZER?

Verificar em mensagens se não houver o restabelecimento ligar no local e perguntar se tem alguém mexendo no sistema de alarme, se por acaso não molhou a central ou o teclado

Obs: se não houver restauração o cliente não ira conseguir ativar o sistema tem que mandar um tecnico para verificar o que esta acontecendo no local.

CONDOMÍNIO - CONSEGUIU CONTATO, MAS NINGUEM SABE O QUE OCORREU E NEM SE DISPONIBILIZA A VERIFICAR. QUAL PROCEDIMENTO A SER TOMADO?

Verificar se houve abertura com senha se sim, não há necessidade de ligar ou enviar unidade móvel, se não houver abertura e ninguém se disponibiliza para ver o que esta ocorrendo tem que mandar unidade móvel averiguar.

O QUE É EVENTOS COM FALHA DE COMUNICAÇÃO, DISPAROS DE ZONAS E TESTE DE LINHA, TUDO NO MESMO INSTANTE, O QUE SE DEVE FAZER? PORQUE CHEGA EVENTOS DE FALHA DE COMUNICAÇÃO

Verificar me mensagens o que estava ocorrendo anteriormente à esta data pode ser que no local estava com falha de comunicação e quando a central liberou mandou todos os eventos que estavam acumulados – pode ocorrer de o monitor ligar para o cliente e ele informar que no local não houve disparo – se não houve disparo naquele momento é a central liberando os sinais.

CÓDIGO DE INATIVIDADE, O QUE FAZER?

Tem mais de 05 dias que o cliente não esta ativando o sistema ligar para o mesmo e questionar o porque não esta ativando o sistema. Deixa-lo ciente que se não ativar o sistema quando estiver dormindo ou fora de casa não iremos receber sinal caso haja alguma violação

DISPARO NO LOCAL NÃO CHEGOU SINAL, CLIENTE RECLAMA QUE NÃO ENTROU EM CONTATO QUAL PROCEDIMENTO?

Fazer teste com a linha telefônica do cliente pedir um pânico para testar o sistema se não chegar mandar o cliente verificar se houve alguma prbl na linha telefônica.

CRIANÇA ATENDE O TELEFONE , FALA A P.C E DIZ Q ESTA TUDO NORMAL, ESTA CERTO? O Q FAZER ?

Tem que falar com o responsável e fazer atendimento, se cliente deu palavra chave e informou que se disparar e a criança atender e falar palavra chave pode considerar, colocar uma observação na nota do cliente

O QUE É ZONA 24 HORAS?

São zonas que ficam 24 horas ligadas independente do alarme estar ligado ou não exemplo: botão de pânico/portões/cerca elétrica/ativo – às vezes o cliente questiona... o meu alarme esta desligado e mesmo assim disparou analisar e verifica se o setor é 24 horas e passar a informação para ele.

CLIENTE INIBI UMA ZONA, QUAL PROCEDIMENTO PARA VOLTAR AO NORMAL? E SE A ZONA FOR 24 HORAS?

Quando o cliente inibi uma zona e arma o sistema para sair assim que ele desativa a zona volta automaticamente ao normal
Se for uma zona 24 horas assim que ele desarmar o sistema ela não volta ao normal automaticamente tem que fazer o mesmo procedimento que fez para inibir para que a mesma volte ao normal.

CLIENTE LIGA NA EMPRESA QUERENDO SABER SE A CERCA ELETRICA ESTA LIGADA OU ARREBENTOU CERCA ELETRICA NÃO HOUVE DISPARO, CLIENTE LIGA PERGUNTANDO O PORQUE, QUAL RESPOSTA AO CLIENTE?

Não temos acesso à cerca elétrica do cliente ele que tem que olhar na caixa da cerca elétrica se ela esta ligada ou não provável que esta caixa da cerca fica do lado de fora da casa, ele ira verificar se a luz(led) esta acesa(luz verde) se tiver apagada pode ser que a cerca esteja desligada, ele tem que girar a chave no sentido horário para ligar a cerca, caso a chave já esteja no sentido horário e mesmo assim esteja apagada, significa algum problema somente tecnico no local para resolver, não podemos fazer nada através da central de monitoramento

Se a cerca elétrica arrebentou e o fio estiver dependurado ou seja não estiver encostando em outro fio a cerca tem que disparar se o fio arrebentou a ponta dele tiver encostando no outro fio da cerca não ira disparar pois a corrente de choque que passa pela fio ira passar automaticamente para o outro. – Lembrando que não temos como analisar nada por aqui seria necessário um tecnico no local para melhor atendimento e resposta para o cliente em caso de arrombamento.

CHUVA E VENTO FORTE ATIVO DISPARANDO E CERCA ELETRICA TAMBÉM, CLIENTE DIGITA A SENHA E NO MESMO INSTANTE COMEÇA A DISPARAR QUAL PROCEDIMENTO DEVE SER TOMADO?

Desativar o sistema e inibir rapidamente aquele setor ate que a chuva ou o vento forte passe

CLIENTE LIGA DIZENDO UMA LUZ AMARELA ACESA/ OU A TECLA PRBL ACESA. QUAL PROCEDIMENTO ?

Verificar qual central no cliente olhar no manual e detectar o problema no cliente

DISPAROU UM SETOR QUE HÁ MAIS DE 01 MÊS NÃO DISPARA CLIENTE NÃO SABE O QUE ACONTECEU ESTAVA DORMINDO E DISPAROU SOZINHO ELE QUER UM TÉCNICO NO LOCAL, QUAL PROCEDIMENTO A SER ARGUMENTADO COM O CLIENTE?

Se o cliente desarmou o sistema pedir que ele arme novamente e ira ficar em observação caso continue a dar disparos ira tirar uma ordem de serviço para tecnico verificar se for de madrugada pedir que ele

iniba o setor – chamar tecnico somente em ultimo caso de extrema necessidade

CLIENTE TEM TEMPO DE ENTRADA E SAIDA DE REPENTE SISTEMA NÃO BIPA NA HORA QUE CLIENTE ENTRA E DISPARA ZONA INTERNA? O QUE ESTÁ ACONTECENDO QUAL PROCEDIMENTO A SER TOMADO?

Sempre analisar o que esta acontecendo em mensagens se for paradox, e houver um disparo quando o cliente entrar o tempo de entrada será cortado e ira disparar.

Nenhuma central desprograma tempo uma vez que já foi programada, se esta disparando quando o cliente entra é porque tem algum prbl, tem que analisar por onde cliente entrou se foi pelo mesmo local que sempre entrou, se no cliente tem sensor no portão ele entrou e o portão não disparou o que foi que disparou foi a porta da sala o sensor do portão esta com defeito pois cliente abriu e a central não detectou que passou pelo portão somente quando abriu a porta da sala, tem que abrir uma ordem de serviço.

É POSSIVEL UM CLIENTE COM SENHA DE USUÁRIO MUDAR A SENHA?
PORQUE?

Não. Somente com a senha mestre podemos criar/apagar outras senhas

SISTEMA DISPARA CLIENTE APAVORADO DIGITA A SENHA ,O TECLADO NÃO ACEITA QUAL PROCEDIMENTO.

Verificar qual central tem no local se tiver # tem que apertar e a senha pausadamente se for paradox; clear/borrar ou apagar e a senha pausadamente

CLIENTE NÃO CONSEGUE ARMAR O SISTEMA, O VERDE NÃO ACENDE O QUE FAZER?

Obs: nenhum problema que tiver com a central de alarme do cliente ex: problema de bateria falha de comunicação/falha de energia impede o cliente de armar o sistema, o que impede é porta ou janela aberta ou algo na frente do sensor que impede o cliente e ativar o alarme.

Verificar com o cliente o que esta aceso no teclado, o numero que tiver aceso ver no zoneamento o que corresponde e perguntar se aquele setor esta aberto (portas e janelas) se cliente alegar que esta fechado peça à ele que abra e fecha novamente pois pode acontecer que não ficou bem fechado, se o local for infra, ou ativo ver se tem algo na frente impossibilitando de ativar o sistema - se constatar que nada disto tem no local pode ser que o sensor esteja com prbl tem que mandar um tecnico no portão, ofereça ao cliente o procedimento de inibir, deixando ele ciente que se houver algum problema (violação) não ira chegar disparo na central de monitoramento, uma vez que o local esta desprotegido

CLIENTE VAI ARMAR O SISTEMA, O VERDE ACENDE E APAGA ELE NÃO CONSEGUIE ARMAR O QUE ESTA ACONTECENDO ?

Para armar o sistema o cliente tem que ficar sozinho dentro do local se o verde acende e apagar significa que tem alguma coisa movimentando na frente do sensor.

O QUE É ALARME CRÔNICO. O QUE SE DEVE FAZER QUANDO É CRÔNICO?

Alarme que dispara todos os dias aparentemente sem motivo – tem que tirar ordem de serviço ate que seja resolvido o problema do local

GALHOS DE ÁRVORE ENCOSTANDO NA CERCA ELÉTRICA , QUAL PROCEDIMENTO A SER TOMADO?

Provoca disparos o cliente tem que mandar cortar os galhos obs: tecnico de alarme não corta galhos de arvore – se cliente mandou cortar o galho e mesmo assim continua os disparo tem que mandar tecnico no local

ATENDIMENTO CORREIOS

1 - DISPARO DE SENSOR DE ALARME PRÓXIMO HORARIO DE ABERTURA

ASSIM QUE RECEBER O SINAL LIGAR IMEDIATAMENTE E PEDIR PALAVRA CHAVE, EM CASO DE SENHA INCORRETA OU NÃO ATENDIMENTO TELEFONICO ACIONAR IMEDIATAMENTE A PM. ACOMPANHAR A OCORRÊNCIA ATÉ A SUA CONCLUSÃO VERIFICAR O QUE PODERIA OCASIONAR OS DISPAROS, E PASSAR A INFORMAÇÃO ATRAVÉS DE E-MAIL IMEDIATAMENTE À SUPERVISÃO – KARINE

2 – BOTAO DE PANICO EM HORARIO DE EXPEDIENTE

ACIONAR IMEDIATAMENTE A POLICIA
INFORMAR A AREA DE SEGURANÇA DA OCORRÊNCIA E HORARIO - 031-3249-2488
LIGAR NO LOCAL PEDIR PALAVRA CHAVE – EM CASO DE ALARME FALSO CANCELAR O CHAMADO A POLICIA AO TÉRMINO DA OCORRÊNCIA ENVIAR E-MAIL IMEDIATAMENTE À KARINE

3 – SENHA DE COAÇÃO

ACIONAR IMEDIATAMENTE A POLICIA
LIGAR NO LOCAL PEDIR PALAVRA CHAVE
EM CASO DE ALARME FALSO CANCELAR A POLICIA PASSAR E-MAIL IMEDIATAMENTE À KARINE
EM CASO DE PALAVRA CHAVE INCORRETA, NÃO ATENDIMENTO TELEFONICO ACIONAR IMEDIATAMENTE A POLICIA

4 – DISPARO DE ALARME NO ENCERRAMENTO DA ATIVIDADE:

LIGAR NO LOCAL PEDIR PALAVRA CHAVE SE NÃO ATENDER ACIONAR POLICIA E AVISAR NOS TELEFONES DE PROVIDÊNCIAS

5 – DISPAROS DEPOIS DO HORARIO DE EXPEDIENTE

LIGAR PARA A POLICIA AVISAR NOS TELEFONES DE CONTATO APÓS 20 MINUTOS RETORNAR A LIGAÇÃO PARA A POLICIA E REGISTRAR NO SISTEMA O RELATO DA MESMA
ACOMPANHAR O ANDAMENTO DA OCORRENCIA MEDIANTE A VISUALIZAÇÃO DOS SINAIS DE DESARME E ARME NA CENTRAL DE MONITORAMENTO
ENVIAR E-MAIL IMEDIATAMENTE APÓS A CONCLUSAO DA OCORRENCIA PARA KARINE

6 – FALHA DE ENERGIA ELETRICA E DE COMUNICAÇÃO

FALHA DE ENERGIA LIGAR NO LOCAL IMEDIATAMENTE E REGISTRAR O PORQUE DA FALHA QUAL O HORARIO PREVISTO PARA A RESTAURAÇÃO DA MESMA EM CASO DA AGENCIA ESTIVER FECHADA LIGAR PARA OS TELEFONES DE CONTATO
FALHA DE COMUNICAÇÃO ENVIAR E-MAIL IMEDIATAMENTE À KARINE

7 – ABERTURA FORA DE HORA. *****

TODOS OS CORREIOS TEM QUE LIGAR NO MONITORAMENTO PARA INFORMAR O PORQUE ABRIU A AGENCIA E QUAL A PREVISAO DE FECHAMENTO, POREM ELES NÃO LIGAM

AGNALDO QUAL O MELHOR PROCEDIMENTO?

ATENDIMENTO MAQNELSON

ATRASO AO FECHAR – LIGAR NO LOCAL E COBRAR O FECHAMENTO SE NÃO ATENDER LIGAR PARA O GERENTE DO LOCAL E INFORMAR QUE O SISTEMA ESTA DESARMADO.

DISPAROS SEGUIDO DE ABERTURA – NÃO HÁ NECESSIDADE DE LIGAR NO LOCAL POIS CLIENTE DEIXOU DISPARAR E LOGO EM SEGUIDA DESATIVOU O SISTEMA.

DISPARO SEGUIDO DE ABERTURA FORA DE HORA OU MESMO ABERTURA FORA DE HORA SEM DISPARO– AGUARDAR UM PERIODO DE 20 MINUTOS SE NÃO CHEGAR FECHAMENTO LIGAR NO LOCAL SE NÃO ATENDER LIGAR PARA O USUARIO QUE DESARMOU O SISTEMA SE NÃO CONSEGUIR CONTATO INFORMAR O GERENTE QUE O LOCAL FOI DESATIVADO E AINDA NÃO CHEGOU O FECHAMENTO E NÃO CONSEGUIU CONTATO COM AS PROVIDENCIAS.

DISPAROS NO LOCAL – LOGAR IMEDIATAMENTE NAS CAMERAS VERIFICAR SE VAI HAVER MOVIMENTO DE ALGUEM NO LOCAL SE FOR FORA DE HORA JÁ ACIONAR UNIDADE MOVEL SE APARENTEMENTE ESTIVER TUDO NORMAL DEIXAR RELATORIO E DESLOCAR UNIDADE MOVEL, SE DISPARAR O MESMO SETOR E UNIDADE JÁ ESTEVE NO LOCAL APENAS LOGAR NAS CAMERAS E FICAR OBSERVANDO MOVIMENTO E REGISTRAR NO SOMASEG COMO EVENTO ESPECIAL O QUE ESTA OCORRENDO NO LOCAL.

SE DISPARO FOR EM OUTRO SETOR DIFERENTE TEM QUE ACIONAR UNIDADE MOVEL NOVAMENTE, ISTO COM AS CAMERAS LOGADAS.

ATENDIMENTO À CREDITRIL

TODOS OS DIAS ÀS 19:00 ATE ÀS 07:00 DA MANHA FINAL DE SEMANA E FERIADO A CADA 01 HORA TEM QUE LOGAR NAS AS CAMERAS E FAZER VISUALIZAÇÃO DA IMAGENS E REGISTRAR COMO EVENTO ESPECIAL RONDA NAS CAMERAS E O QUE FOI CONSTATADO SE APARENTEMENTE ESTA NORMAL SE AS CAMERAS NÃO LOGAR VER EM “MENSAGENS” NO SOMASEG SE ESTA CHEGANDO TESTE DE LINHA SE POR ACASO ACONTECER DE MADRUGADA NÃO HÁ NECESSIDADE DE LIGAR PARA O CLIENTE E INFORMAR QUE O LOCAL NÃO

ESTA LOGANDO, SE FOR EM UBERLANDIA PODE MANDAR UNIDADE MOVEL FAZER RONDA NO LOCAL SE FOR DURANTE O DIA PODE AVISAR O CLIENTE E DEIXÁ-LO CIENTE QUE NO LOCAL NÃO ESTA LOGANDO POREM ESTA CHEGANDO TESTE DE LINHA NORMAL. SE NO LOCAL NÃO TIVER LOGANDO DER PERDA DO MODULO E FALHA DE COMUNICAÇÃO TEM QUE LIGAR E AVISAR O GERENTE RAPIDO O QUE ESTA ACONTECENDO NO LOCAL.

Anjos da Guarda. Manual do Usuário para Central DSC 1565
LEIA AS INSTRUÇÕES SEGUINTE COM MUITA ATENÇÃO ANTES DE OPERAR O SEU SISTEMA DE ALARME.

LUZES INDICADORAS DO TECLADO DE CONTROLE

- ARMADO- Vermelha. Acesa quando o sistema está armado. Apagada quando desarmado.
- LISTO- Verde. Acende quando as zonas de 1 à 8 estão com o funcionamento perfeito ou inibidas e o sistema está pronto para ser Armado, se estiver apagada não é possível Armar o sistema.
- SISTEMA - Amarela . Indica alguma zona Excluída ou Falha de uma das funções do sistema.
- ZONAS 1 à 8 - Vermelha. Indica qual zona esta aberta ou de onde partiu um disparo.

COMO ARMAR O SEU SISTEMA

Se o indicador Listo estiver aceso, o seu sistema está pronto para ser Armado. Se o indicador Listo estiver apagado, verifique todas portas, janelas protegidas pelo sistema de Alarme se estão fechadas. O sistema

não poderá ser Armado à menos que o indicador de listo esteja aceso, indicando que todas as zonas estão fechadas.

Entre com seu código de acesso (código de fábrica 1234). Se o código de acesso foi introduzido incorretamente, o teclado soará um beep contínuo por 2 segundos. Se isto ocorrer, pressione a tecla [#] e introduza o código de acesso corretamente, após ter aceito o código correto o teclado soará um beep rápido e o indicador Armado se acenderá, saia pela saída temporizada indicada pelo seu instalador, caso você opte por permanecer no imóvel, certifique-se que as zonas interiores que possam ser acionadas pelo seu movimento foram inibidas.

ARMAR RÁPIDO

Quando a função Armar rápido é habilitado, o sistema pode ser armado simplesmente pressionando as teclas [*]+[0] em lugar de seu código de acesso. Esta função apenas arma o sistema, para Desarmar o sistema digite o seu código de acesso. Seu instalador lhe informará se a função **ARMAR RÁPIDO** está habilitada em seu sistema.

AUTO-ARME

Seu sistema pode ser programado para Armar automaticamente, de acordo com o horário programado em seu sistema.

- Para programar o horário de Auto-Arme: digite [*]+[6]+[código mestre]+[3]+[2 dígitos para hora (00 à 23hs) + 2 dígitos para minutos (00 à 59min.)]+[#].
- Para habilitar ou desabilitar a função de Auto-Arme: digite [*]+[6]+[código mestre] digite [2] para habilitar ou desabilitar a função Auto-Arme, o teclado soará 3 beeps se estiver habilitado a função e soará 1 beep se estiver desabilitado a função.

1 Anjo da Guarda.

Manual do Usuário para Central DSC 1565

ARMAR SEM TEMPO DE ENTRADA

Para Armar seu sistema eliminando o tempo de entrada, basta digitar [*]+[9] antes de seu código de acesso. Realizado este processo a zona de entrada se tornará uma zona de disparo instantâneo.

COMO DESARMAR O SEU SISTEMA

Entre no local pela entrada/saída temporizada, qualquer outra entrada não temporizada soará o alarme imediato. Após ter violado à entrada/saída temporizada o teclado soará um beep para indicar que o sistema deve ser desarmado. Digite seu código de acesso. Se algum erro for cometido ao digitar seu código de acesso, digite a tecla [#] e novamente seu código de acesso. Após ser aceito seu código de acesso o sistema estará desarmado.

Se o código de acesso não for introduzido até o fim do tempo de entrada, o sistema irá gerar o alarme.

PROGRAMANDO NOVO CÓDIGO MESTRE (de fábrica 1234)

O código principal (mestre) pode ser de 4 ou 6 dígitos, opção programada pelo seu instalador.

- Para reprogramar seu código mestre: digite [*]+[5]+[código mestre atual]+[40]+[novo código mestre] pressione [#] para retornar ao sistema (listo).

PROGRAMANDO CÓDIGOS DE USUÁRIOS

Existe 32 códigos de acesso adicionais (01 à 32) que podem ser programados como código de usuário.

- Para programar código de usuário: digite [*]+[5]+[código mestre]+[número de usuário 01 à 32]+[código do usuário] os códigos de acesso podem ser de 4 ou 6 dígitos de acordo com opção habilitada pelo seu instalador. Pressione [#] para retornar ao sistema (listo).

COMO EXCLUIR ZONAS (INIBIR)

A função de Excluir zonas é usada quando o acesso é necessário à uma determinada parte da área protegida com sistema Armado. As zonas que estão temporariamente fora de serviço devido à defeito de funcionamento podem ser Excluídas para permitir Armar o sistema até que o reparo da zona(s) com defeito seja realizado.

Zona Excluídas não causaram Alarme, as zona não podem ser Excluídas com o sistema Armado. As zonas Excluídas são automaticamente canceladas à cada vez que o sistema é Desarmado e devem ser novamente programadas antes de Armar o sistema.

Pôr razões de segurança, seu instalador poderá programar para que o sistema não possa Excluir zonas ou certas zonas.

- Para Excluir: digite [*]+[1]+[número(s) de zona(s) à serem excluídas]+[#] ---- obs: para cada zona entre com 2 dígitos ex: zona 1 -- 01, zona 2 -- 02 etc.

2Anjos da Guarda.

Manual do Usuário para Central DSC 1565 3

COMO VISUALIZAR CONDIÇÕES DE FALHAS DO SISTEMA

O teclado continuamente monitora um possível número de condições de falhas. Se uma destas condições ocorrer, o teclado soará 2 beeps à cada 10 segundos até que seja verificada a condição de falha.

Para identificar o tipo de condição de falha, pressione [*]+[2], um ou mais indicadores de zonas se acenderam indicando as diferentes condições de falhas.

indicador Tipo de Falha de zona

- 1 ☹ Serviço requisitado: Ligue para sua empresa de Alarme e requisi-te o serviço de manutenção.
 - 2 ☹ Falta de energia Elétrica
 - 3 ☹ Sem linha Telefônica
 - 4 ☹ Tentativa mal sucedida de comunicação Telefônica
 - 5 ☹ Zona com problema: digite [5] e o(s) indicador(es) de zona(s) correspondente a(s) zona(s) com problema se acenderá.
 - 6 ☹ Sabotagem de Zona. digite [6] e o(s) indicador(es) de zona(s) correspondente a(s) zona(s) sabotada(s) se acenderá.
 - 7 ☹ Zona com Bateria baixa.
 - 8 ☹ Relógio do sistema desajustado.
- Digite [#] para retornar ao sistema (LISTO).

AJUSTANDO RELÓGIO DO SISTEMA

- Para ajustar o horário do sistema: digite [*]+[6]+[código mestre]+[1]+[2 dígitos para horas 00 à 23hs + 2 dígitos para minutos 00 à 59min.]+[#].

FUNÇÃO AVISO DE CHEGADA (CHIME)

A função de Aviso de Chegada é usada quando o sistema está desarmado, e serve para monitorar uma ou mais zonas que soará um beep intermitente no teclado à cada abertura de zona. As zonas com função de Aviso de Chegada deve ser programada pelo seu instalador.

- Para habilitar o Aviso de Chegada. digite [*]+[4] o teclado soará 3 beeps indicando que a função está habilitada.
- Para desabilitar o Aviso de Chegada. digite [*]+[4] o teclado soará um beep contínuo indicando que a função está desabilitada.

CENTRAL DSC 1550 - SISTEMA COMPUTADORIZADO DE CONTROLE DE SEGURANÇA

Este manual é fornecido para ajudá-lo a entender seu sistema de segurança e torná-lo perito em sua operação. Todos os usuários de seu sistema devem ler este manual e seguir suas instruções e precauções para que o funcionamento de seu sistema seja perfeito. Mantenha este folheto em local acessível, para que possa ser lido toda vez que for preciso.

O sistema é armado e desarmado com um código de quatro dígitos no teclado de controle, o qual é similar a um teclado de telefone. O teclado conta com 11 leds indicativos e um bip interno. Compreender os leds e os sons permitirão a operação correta de seu sistema.

Portanto, ler o manual e praticar o uso de seu sistema é fundamental para sua segurança. Quaisquer dúvidas devem ser esclarecidas junto Tenha em mente que o nível de segurança que você obter com este sistema depende unicamente de dois fatores:

1) A quantidade, qualidade e localização dos sensores de alarme ligados a este sistema.

2) O conhecimento que você tem do sistema de segurança e como este conhecimento é usado num teste quinzenal do sistema completo. Você deve estar atento aos seguintes fatos e usá-los quando preparar um plano de proteção e/ou segurança para seu imóvel:

- Seu sistema de segurança é um equipamento eletrônico e está sujeito a mau funcionamento ou falha. Não dependa dele como sua única fonte de segurança.

- Seu sistema deve ser testado quinzenalmente.

- As sirenes devem tocar suficientemente alto e terem localização adequada para a notificação de um eventual alarme.

- Seu sistema não funciona sem energia elétrica e bateria ao mesmo tempo.

- É possível armar seu sistema de segurança sem a bateria estar conectada.

O teste periódico deve ser feito com a energia elétrica desligada, para que se verifique se a bateria está bem conectada e com boa carga.

- **ARMADO** - Vermelha. Acesa quando o sistema está armado; apagada quando desarmado.
- **LISTO** - Verde. Acende quando as zonas de 1 a 6 estão boas ou inibidas e o sistema está pronto para ser armado; apagada em caso contrário.
- **MEMORIA** - Vermelho. indica que houve disparo do alarme. Digite (*)3 para saber de qual zona partiu o disparo. Digite (#) para voltar ao estado normal do sistema.
- **EXCLUSIÓN** - Vermelho. Indica quando alguma zona foi inibida.
- **FALLO** - Amarelo. Indica falha de uma das funções do sistema. Leia a seguir como identificá-las.
- **ZONA 1 a 6** - Vermelha. Indica qual zona está aberta ou de onde partiu um disparo.

SONS DO TECLADO DE CONTROLE (bips)

O bip montado dentro do teclado é ativado pelas razões abaixo:

- Quando qualquer tecla é pressionada.
- Quando há entrada pela zona temporizada.
- 3 bips se foi tentado armar o sistema com uma zona aberta sem que esta tenha sido inibida.
- Soa por um segundo para Aviso de Chegada, quando uma zona é aberta.

COMO ARMAR SEU SISTEMA DE SEGURANÇA

Para ligar seu sistema de segurança, feche todas as portas e janelas protegidas. Em sistemas sem fio esta providência não é necessária. O led verde LISTO de seu teclado acenderá quando todos os setores estiverem fechados. Se alguma zona estiver inibida, os sensores dessa zona poderão ser abertos sem alterar o led LISTO.

O sistema não arma se o led LISTO estiver apagado. Com este led aceso, basta digitar o código principal ou um dos códigos auxiliares.

Cada vez que uma tecla for pressionada soará um bip curto. Se o teclado tocar tres bips após a entrada de um código, isto indica que o código não foi aceito. Pressione o botão # e digite o código correto.

Quando o sistema aceitar seu código, o led "ARMADO" acende, indicando que o sistema está ativado. Sua saída do imóvel deve ser feita pelo setor previamente definido para tal. Caso você opte por permanecer no imóvel, certifique-se que as zonas interiores que possam ser acionadas por seus movimentos foram inibidas.

COMO DESARMAR SEU SISTEMA DE SEGURANÇA

Quando você entrar na área protegida através de uma área de entrada/saída, o teclado soará um bip contínuo durante o tempo de entrada ou até que você entre com um código válido. Depois que entrar com o código, o led "ARMADO" apaga e o bip silencia. O sistema está desarmado. Se o código não entrar antes do fim do tempo de entrada, ocorrerá o alarme.

NOTA IMPORTANTE: SE O LED MEMÓRIA ESTIVER ACESO, O ALARME FOI DISPARADO NA SUA AUSÊNCIA! DEIXE O APOSENTO IMEDIATAMENTE E CHAME A POLÍCIA DE UM LOCAL SEGURO, POIS O INVASOR PODE ESTAR ESCONDIDO!

COMO INIBIR ZONAS 3

Para inibir qualquer das zonas 1 a 6, desarme o sistema e pressione os botões **(*)(1)**, os números das zonas a inibir e o botão **(#)** para encerrar a operação. As zonas não podem ser inibidas se o sistema estiver armado. Cada vez que o sistema for desarmado, todas as zonas inibidas passarão para a condição normal.

ARMAR SEM TEMPO DE ENTRADA

Para armar seu sistema eliminando o tempo de entrada, basta digitar **(*)(9)** antes de seu código (qualquer um deles). Feito isto, a zona de entrada passa a ter disparo imediato.

PROGRAMANDO CODIGOS DE ACESSO

O Sistema de Segurança pode ser armado e desarmado pelo código mestre (Código do usuário número 1) e até 5 códigos auxiliares. Todos os códigos precisam ter 4 dígitos. Estes códigos auxiliares são numerados de 2 a 6. Se você deseja programar os códigos auxiliares, eles precisam ser programados individualmente. Só pessoas que conheçam o código mestre podem programar ou mudar os códigos auxiliares (veja abaixo programando códigos auxiliares).

MUDANDO O CODIGO MESTRE

O código mestre é o código do usuário 1 e precisa ser programado a partir do seu código mestre antigo. Por exemplo: Se seu código mestre (1) (2) (3) (4) e você deseja fazer a mudança do mesmo para (5) (4) (3) (2), a sequência a ser digitada é a seguinte:

(*)(5) (1) (2) (3) (4) (1) (5) (4) (3) (2) (#)

(acesso) (cd. mestre) (nr. código) (novo cd.) final

PROGRAMANDO CODIGOS AUXILIARES

Para programar códigos auxiliares, você precisa saber o código mestre. A programação é quase igual à anterior, mudando apenas o número do código auxiliar. Para programar o código auxiliar 2, a sequência é a seguinte:

(*)(5) (5) (4) (3) (2) (2) () () () () (#)

(acesso) (cd. mestre) (nr. código) (novo cd.) final

REMOVENDO CODIGOS AUXILIARES

Para remover códigos auxiliares, basta programá-los com asteriscos. Para remover o código 2, a sequência é a seguinte:

(*)(5) (5) (4) (3) (2) (2) (*) (*) (*) (*) (#)

O código auxiliar 2 foi removido.

INDICADOR DE FALHAS 4

Para saber a falha indicada, digite **(*)(2)**. A indicação da falha será feita pelos leds das zonas, a saber:

- 1 Bateria fraca ou desconectada.
- 2 Falta de energia elétrica
- 3 Fusível queimado
- 4 Tentativa mal-sucedida de contato telefônico.
- 5 Falha do circuito de incêndio.
- 6 Relógio do sistema desajustado.

Digite **(#)** para retornar ao estado normal do sistema.

CÓDIGO PARA APENAS UMA ENTRADA.

Esta opção é útil para permitir a entrada de uma pessoa por apenas uma vez, e permite que tal pessoa possa armar novamente o alarme. Após armar o sistema, o código temporário é apagado automaticamente, não permitindo seu uso novamente. Solicite ao instalador que programe essa opção, se for de seu interesse. É utilizado para tal o código 6, que é programado como descrito acima.

ARMAR COM UM TOQUE

Seu sistema permite que seja armado rapidamente através da sequência **(*)(0)**. Esta opção permite apenas que se arme o sistema, não possibilitando o desarme do mesmo. Isto é ideal para equipes de limpeza, empregadas, etc. Ative a opção digitando

(*)(6)(codigo mestre)(4)(#)

AVISO DE CHEGADA

Sua central pode operar em "AVISO DE CHEGADA" para permitir o monitoramento de portas, janelas ou áreas interiores enquanto o sistema estiver desarmado. Quando ligada, esta opção fará seu teclado dar cinco bips quando qualquer zona for aberta.

Para usar esta facilidade, pressione **(*)(6)(cod. mestre)(6)(#)**. O teclado dará 3 bips indicando que esta facilidade foi ligada. Para desligar, pressione novamente a sequência acima. O teclado dará um bip longo.

TESTANDO SEU SISTEMA DE SEGURANÇA

Há vários testes que você pode efetuar sozinho.

- Ligue a opção AVISO DE CHEGADA e acione todos seus sensores. O teclado deve soar cada vez que um sensor é acionado e o led correspondente à zona deve piscar.
- Se seu sistema é acompanhado por nossa central de monitoramento e você quer testar o seu alarme com o disparo da sirene, é recomendável avisar os monitores antes dos testes e também depois

dos mesmos. Telefone para a central para saber dos resultados e informe-os do final dos testes.

- Você pode testar a sirene digitando **(*)(6)(cod. mestre)(8)**. A sirene toca por dois segundos e pára.