

Tecnologia e qualidade em
segurança eletrônica



INSTRUÇÕES
Secure
Alarmes

CARO CLIENTE,

Parabéns! Você optou pela *Secure Alarmes*. Conosco, você receberá o que há de melhor em tecnologia e qualidade em segurança patrimonial e atendimento ao cliente.

Neste manual você irá conhecer um pouco sobre nossa história e experiência, receberá orientações básicas sobre segurança e instruções de procedimentos a serem realizados por você, nosso cliente, a fim de adotar condutas adequadas para que possamos melhor atendê-lo, em comprometimento com sua total satisfação.

O referido manual tem por objetivo indicar ao contratante os procedimentos para o manuseio de seu sistema de alarmes e também recomendações básicas pertinentes ao equipamento.

Os telefones da Assistência, para acionamento dos serviços e da nossa Central constam ao final deste manual. Mantenha-os sempre em mãos para qualquer eventualidade.

A SECURE ALARMES

Atuando no mercado a mais de 11 anos, a *Secure Alarmes* é especializada na área de segurança patrimonial, e hoje se destaca como umas das empresas mais qualificadas no setor.

Prestando serviços com eficiência, confiabilidade e credibilidade a *Secure Alarmes* busca promover a satisfação total de seus clientes, investindo sempre no aperfeiçoamento de seus serviços com o constante desenvolvimento tecnológico e treinamento de profissionais altamente qualificados, desenvolvendo soluções personalizadas, seguras e eficazes.

Para total segurança e tranquilidade de seus clientes, a Empresa conta com uma Central Operacional de alta tecnologia (equipada com Dell Server, Softwares específicos, Centrais Receptoras, Nobreaks, Switch 3Com gerenciável, 8 linhas c/ Embratel e Vivo + M2M dados, Internet Banda Larga com IP Dedicado, Nextel, Viaturas Novas e motos) e monitoramento 24h por dia.

SOBRE O SISTEMA ELETRÔNICO E SEGURANÇA

O sistema *Secure* de segurança e alarmes consiste em identificar e prevenir uma possível invasão em sua propriedade, atuando na prevenção de ações criminosas, com o objetivo de evitar situações de risco para as pessoas e para sua propriedade.

Seu sistema é composto por:

Central de Alarme ou painel: responsável pela leitura dos sensores do imóvel protegido. Gera o disparo e envia para a Central de Monitoramento os dados referentes ao local exato do disparo. Gerenciado por um teclado, permite inclusão de operações como arme, desarme e verificação de status.

Bateria: os terminais de alarmes instalados nas propriedades funcionam a base de baterias, que garantem o funcionamento do sistema mesmo quando há falta de energia. O usuário também é avisado pela Central quando a carga da bateria está baixa, enviando um técnico ao local ou, no caso de necessidade de troca da bateria, ela será feita sem nenhum custo adicional enquanto vigorar a garantia, evitando assim que o imóvel fique desprotegido.

Sirene: tem como objetivo emitir um sinal sonoro a fim de inibir a ação de possíveis invasores no local, alertando os ocupantes do imóvel e também vizinhos.

Comunicado Importante

O sistema de alarmes *Secure 24h* é ativado por meio da linha telefônica do cliente e que, portanto, depende do bom andamento dos serviços das operadoras de telefonia fixa para que funcione de forma segura. **A Central de Monitoramento não recebe nenhum sinal se a linha fixa não estiver funcionando perfeitamente.**

Dessa forma, orientamos que o cliente verifique o funcionamento de sua linha telefônica ou a possibilidade de instalar um segundo meio de comunicação redundante.

Você também poderá optar por outros meios de comunicação sem fio, via internet, intranet ou por meio de tecnologias GSM /GPRS (sistema de comunicação mobile), garantindo ainda mais a eficácia de seu sistema.

Pacotes de serviços de Monitoramento 24h

- ✓ Monitoramento **Secure Básico**

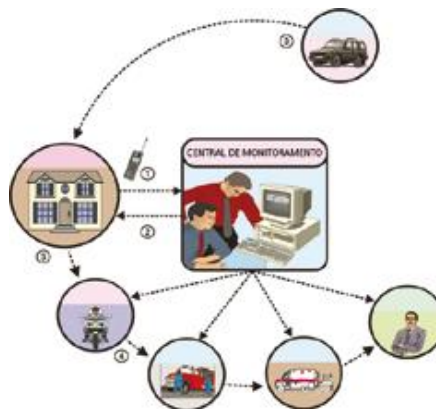
- ✓ Monitoramento **Secure Plus**
- ✓ Monitoramento **Secure Master**
- ✓ Monitoramento **Secure Gold**

Sensores: são dispositivos que identificam a presença ou invasão de pessoas no local assegurado; para cada tipo de necessidade, são indicados diferentes tipos de sensores. Em caso de detecção, os sensores comunicam a Central de Monitoramento.

Botão de Pânico: permite ao usuário, de maneira discreta e silenciosa, avisar a Central de Monitoramento sobre uma situação de emergência.

MONITORAMENTO 24H

É uma prestação de serviços que controla os dados fornecidos pelos sistemas eletrônicos de segurança conectados a Central de Monitoramento 24 h por dia. Ao receber o sinal de alerta, a Central realiza imediatamente os procedimentos adequados para cada tipo de sinal (aviso ao cliente, verificação da veracidade do alarme recebido, acionamento de autoridades competentes e/ou envio de equipes treinadas ao local).



PROCEDIMENTOS PARA EVENTOS RECEBIDOS

Como a Central de Monitoramento analisa e reage diante de cada tipo de evento:

Disparo Acidental: são disparos seguidos de desarme (na zona de entrada, indicam que o cliente apenas demorou a sair e se não houver outro disparo ele é considerado como acidental) e, portanto, não tem reação imediata pela *Secure* e, em geral, são tratados sem prioridade.

Atenção:

- Todo disparo acidental deverá ser seguido de um teste manual, executado pelo cliente, para evitar deslocamento do ASE e/ou contato telefônico desnecessário, permitindo um atendimento rápido ao cliente que possa estar em situação de perigo real.

- Se não souber o motivo do disparo não desarme! Espere a reação da *Secure Alarmes*.

- Se for rendido na entrada use a senha de coação ou aperte o Pânico Silencioso.

Restauração: indica que o sensor não está mais em estado de disparo.

Disparo Real: geralmente mais de um disparo, em setores diferentes e com demora na restauração. **O atendimento terá prioridade nestes casos!** O cliente será contatado via telefone e, em caso de falta de comunicação, um monitor externo será enviado ao local realizando a vistoria e avisando o cliente por meio de outros telefones; em caso de não possuir a chave do local o monitor fará a vistoria apenas pela área externa do local.

Cliente no local: por modo de senha e contra senha o funcionamento do sistema será verificado pela *Secure*, em caso de falha (o cliente não fale a contra senha) haverá o acionamento imediato de órgãos competentes ao local. Em caso de outra pessoa atender a ligação (parente ou amigo) e não souber a contra senha o cliente tentará ser contatado por outros meios.

Ausência do cliente no local: em caso de possibilidade de acesso a área interna da propriedade pela *Secure* e for verificado um disparo acidental, o cliente será avisado via SMS (se houver sinistro, o cliente será avisado via telefone). Em caso de falta de acesso ao local, um responsável deverá acompanhar a vistoria interna, caso não haja a localização do cliente para este fim, ele será avisado via SMS e a vistoria será feita na parte externa da propriedade.

Obs.: disparos frequentes no mesmo setor uma “**O.S**” (Ordem de Serviço) será aberta, levando em consideração a reincidência de disparos ocorridos no dia e na semana.

Eventos de Pânico e Coação: os acionamentos de pânico acidentais frequentes deverão ser solucionados a fim de não comprometer a qualidade do atendimento dos demais clientes (acionamentos propositais indevidos por qualquer fim serão acrescidos 25% do valor do monitoramento no boleto do mês seguinte).

Atenção:

- Em caso do acionamento do Pânico acidentalmente, enviar o teste manual a Central de Monitoramento, garantindo assim a qualidade e o eficaz atendimento ao cliente que possa estar em situação de perigo real.

EVENTOS EM GERAL

Falha de Comunicação: em caso de falha ou dificuldade de comunicação com a Central de Monitoramento durante o teste periódico realizado pela equipe *Secure*, o cliente será avisado. Se o problema persistir uma “O.S” (Ordem de serviço) será aberta e/ou o cliente será informado a fim de que entre em contato com a empresa de telefonia fixa ou GRPS para acionar possíveis reparos.

Alarme com arme atrasado: caso este evento ocorra, o cliente será informado via SMS. O contato telefônico só será feito para os clientes que tiverem um atraso de 60 min., solicitando a contra senha. Estes procedimentos serão tomados a fim de que o cliente não fique com o alarme desligado em um período que pretende estar protegido.

Importante:

- O cliente que não segue constantemente o quadro de horários de armamento dos alarmes, deverá solicitar a alteração junto a *Secure*, a fim de que possa cumpri-lo e não prejudique o atendimento dos demais clientes.

- Serviço especial: os clientes que necessitarem de ligações telefônicas diárias para maior segurança e conforto deverão solicitar a *Secure*; este serviço terá um custo adicional 25% do monitoramento.

Desarme Residencial / Comercial fora do quadro de horário: o cliente será informado via SMS. O contato telefônico será feito solicitando senha e contra senha e horário previsto de arme.

Importante:

- Todo desarme ou atraso de armamento do alarme realizado fora do horário previsto deverá ser seguido por um teste manual que indica o funcionamento correto do sistema e gera uma tolerância de 2h para o armamento do alarme novamente.

COMO SÃO REALIZADOS OS PROCEDIMENTOS

Todos os eventos enviados de seu alarme para a Central de Monitoramento da *Secure* são analisados por anormalidade, em ordem de chegada, definindo sua prioridade.

O tempo de resposta do monitor interno varia conforme a quantidade de eventos que estão sendo analisados naquele instante:

- **Depende da conclusão do atendimento anterior**
- **Depende da prioridade do evento recebido**
- **Depende da colaboração do cliente em conseguir contato nos telefones informados**

O QUE É PRIORIDADE ?

É o grau de importância dos eventos recebidos pela central de monitoramento:

Prioridade 0 – Coação (quando for forçado por alguém a desativar o sistema de alarme);

Prioridade 1 - Pânico/Emergência Médica (quando perceber ameaça ou possível furto);

Prioridade 2 - Disparos (quando o sensor identifica movimentação ou alguém no local protegido);

Prioridade 3 - Falha de periférico (falha no circuito de proteção e/ou no módulo de expansão);

Prioridade 4 - Falha de bateria (verificação pela Central ou troca da peça se necessário, sem custo adicional enquanto vigorar a garantia de 6 meses);

Prioridade 5 - Falha de Energia /AC

Prioridade 6 - Falha de Comunicação

Prioridade 7 - Sistema Off Line

Prioridade H - Quadro de Horário (quando o alarme não é ativado no horário estipulado e combinado antecipadamente com o cliente);

Prioridade F - Falha em comunicar

Prioridade R - Evento sem Descrição

O que é anormalidade?

Anormalidade é quando o evento não é habitual, quando setores do local protegido que nunca dispararam são disparados, quando estes setores são disparados em sequência ou quando o cliente que pontualmente ativa o sistema deixa de ativá-lo.

Estes eventos são analisados pela Central de Monitoramento (local dos disparos, fator ambiente, frequência dos disparos, etc.) e é aberta uma “O.S” (Ordem de Serviço) mesmo que não seja solicitado pelo cliente.

O que é ordem de chegada?

Todos os eventos analisados pela Central de Monitoramento e que forem classificados na mesma categoria de prioridade serão atendidos por ordem de chegada (considerando-se o primeiro alarme soado o primeiro a ser atendido).

MANUTENÇÕES DO ALARME

- ✓ Será sempre em dia e horário comercial (8h30 às 18h00) realizado por ordem de chegada;
- ✓ Não são agendadas em um horário específico, elas serão realizadas por ordem de abertura (exceto em emergências);
- ✓ Manutenções extras como reinstalação de sistema, remanejamento, repassagem ou troca de fios serão cobrados à parte (a manutenção gratuita limita-se a ajustes ou à programação do que já está instalado);

Importante:

- Com o passar do tempo a fiação exposta está sujeita a degradação e fiação compartilhada em conduites poderá sofrer interferência.

- Para a manutenção de cerca elétrica e câmeras (clientes monitorados 24h) o cliente deverá solicitar uma “O.S” (ordem de serviço) de orçamento e não terá prioridade de atendimento. O serviço poderá ser realizado por um prestador de serviço terceirizado de escolha do cliente (A *Secure Alarms* considera prioridade o Contrato de Monitoramento de Alarmes).

GARANTIA

- ✓ Serviços realizados: 03 meses
- ✓ Baterias e pilhas: 06 meses
- ✓ Equipamentos eletrônicos e fiação: 12 meses

Importante:

- Constatação de negligência, fenômenos naturais ou mau uso dos equipamentos invalidam a garantia.
- É de suma importância realizar um teste bimestral em seu alarme, disparando todos os setores (incluindo botão de pânico). O aviso prévio do teste deverá ser feito junto a Central de Monitoramento a fim de evitar reações desnecessárias, comprometendo a qualidade do serviço dos demais clientes.

ATENÇÃO –

É norma da *Secure Alarmes* não passar qualquer informação sobre o cliente, por isso, diante de qualquer dúvida sobre a autenticidade do monitor, solicite a **senha**.

COMPROMISSO COM O CLIENTE

- ✓ Utilizar o Teste Manual quando houver disparo acidental do sistema ou apertar o botão de Pânico;
- ✓ Repassar a Contra Senha a todas as pessoas que tem acesso ao telefone do local.
- ✓ A ativação do alarme em horário combinado é de responsabilidade da *Secure*, por isso é de responsabilidade do cliente o arme e desarme em horário pré-estabelecido;
- ✓ Usar o Teste Manual quando não for ativar o alarme no horário estipulado.

Avisar a Central de Monitoramento quando:

- ✓ For realizar o teste bimestral do sistema ou houver problemas que não foram detectados no teste periódico, tais como: queda do sensor, som baixo da sirene, teclado apitando continuamente ou informando falha de comunicação;
- ✓ For viajar (se possível informar data de retorno, pessoas responsáveis em caso de urgência de contato e se alguém irá ao local protegido neste período);
- ✓ O telefone do local protegido estiver com problemas ou só recebendo ligações;
- ✓ A informação do cadastro do cliente for alterada (telefone fixo ou móvel, pessoas de contato, etc.);

Dicas para Redução de Alarme Falso

- ✓ Não encoste nem pendure objetos próximos aos sensores infravermelhos;
- ✓ Mantenha sempre seu imóvel limpo e dedetizado para evitar que insetos e pequenos roedores influenciem no Sistema de Alarme;

- ✓ Ajuste portas e janelas, evitando disparos falsos dos sensores magnéticos (abertura de portas e janelas);
- ✓ Ao ativar o sistema de alarme certifique-se que todas as portas estão bem fechadas;
- ✓ Mantenha cortinas e persianas bem amarradas para que não se movam em caso de vento.
- ✓ Certifique-se que a vegetação esteja podada;
- ✓ Retire tudo que tiver na área de detecção do sensor (rede, roupas do varal, lona, vaso de planta, saco plástico etc.);
- ✓ Avise a Central sobre animais de estimação que utilizem o espaço protegido pelo sensor, para que a adequação necessária possa ser feita.

COMO AUMENTAR SUA SEGURANÇA

Orientações Gerais: Residência

Antes de entrar ou sair de casa, verifique a presença de pessoas estranhas,
Na dúvida, avise seus familiares e ligue 190

Chegue por locais e horários diferentes;

Tenha a chave de sua casa à mão antes de chegar à porta;

Isole as dependências externas, trancando as portas intermediárias;

Desconfie de serviços que você não solicitou ou consertos e checagem de problemas que você não observou. Sempre examine as credenciais de qualquer funcionário e confirme todos os dados por telefone com a respectiva empresa.

Não abra a porta para entrega de encomendas não esperadas (presentes, flores, malas diretas, etc.). Se decidir atender, avise pelo telefone um vizinho e peça que ele fique de olho.

Havendo outras pessoas na casa, uma delas devidamente resguardada, deve vigiar o atendimento;

Somente contrate funcionários com referências que possam ser confirmadas por pessoas de sua confiança. Faça uma verificação completa (endereço, referências profissionais anteriores, etc.);

Instale e teste periodicamente alarmes sonoros e/ou luminosos para sua melhor segurança e também para que seus vizinhos os reconheçam com facilidade e possam ajudar em caso de perigo;

Procure conhecer seus vizinhos e combinar medidas de auxílio mútuo, como sinais luminosos ou telefonemas. Uma participação comunitária ativa é imprescindível;

Instrua familiares/empregados como proceder em caso de perigo ou observação de suspeitos nas imediações;

Tenha especial atenção em trancar portas e janelas quando você sair de sua casa, mesmo por pequenos intervalos;

Quando você for viajar peça para que um vizinho ou amigo recolha sua correspondência, instale dispositivos automáticos para luzes externas e internas, programe aparelhos eletrônicos para serem acionados, etc.;

Sempre procure dar a impressão de que sua casa está ocupada;
Não permita que as janelas e portas de sua casa possam ostentar sua
qualidade de vida;

Cuidado ao parar em frente a sua residência, especialmente quando for abrir o
portão ou descarregar seu veículo após uma viagem. Certifique-se ANTES de
não haver ninguém suspeito próximo;

Mantenha os telefones de emergência fixados em um local de fácil acesso na
casa;

Caso sua casa apresente um aspecto de arrombamento não entre. Chame a
polícia;

Caso você vier a se deparar com delinqüentes, mantenha-se calmo. Não
discuta, não encare ou reaja. Procure agir com calma, indicando cada
movimento e, se possível, procure memorizar suas características pessoais,
trajes, gírias, etc.

Se você tem vigia em sua rua, combine com ele que, caso ele esteja com
alguém, não se aproximar de você caso esteja entrando ou saindo de casa,
pois, em ruas que haja vigias, eles são os primeiros a serem rendidos para
posteriormente renderem o morador. Combinado isso com seu vigia, fica
evidente que se ele se aproximar juntamente com um terceiro significa que sua
companhia não amistosa.

Chegando Tarde a Casa:

Caso alguém esteja lhe deixando em casa peça para que espere até que você
entre em segurança;

Antes de parar observe se não existe ninguém suspeito parado próximo a sua
casa;

Certifique-se de que a entrada e áreas externas de sua casa sejam bem
iluminadas;

Se algum estranho pedir para usar seu telefone para alguma emergência,
indique a companhia de polícia, o comércio ou o telefone público mais próximo;
Não entre em elevadores com estranhos ou pessoas suspeitas. Caso
necessário, diga algo como “puxa esqueci minha chave”;

Evite dormir com portas e janelas abertas;

Cuidado no momento de abrir portões automáticos. Verifique se não existe
ninguém suspeito próximo de sua casa ou prédio.

Equipamentos e Dispositivos:

Mantenha as áreas externas muito bem iluminadas;

Portas e janelas devem ser resistentes e ter fechaduras e trancas confiáveis;

Certifique-se sempre do bom funcionamento de portas e janelas;

Instale olho-mágico nas portas;

Instale travas de segurança, trincos e cadeados, nos pontos mais vulneráveis;
Instale grades preferencialmente internas. E não se esqueça das portas e janelas dos fundos, geralmente pontos mais visados;
Isole o acesso ao sótão de sua casa, localizando-o em uma dependência que possa ficar trancada por fora à noite ou durante a sua ausência;
Pode periodicamente árvores e arbustos para manter a visão de dentro para fora livre para que não sirvam de esconderijo;
Evite que o interior de algum dos cômodos possa ser visto da rua. Utilize cortinas ou persianas;
Instale equipamentos eletrônicos de segurança como porteiros eletrônicos, alarmes, câmeras de vídeo, sistema de monitoramento remoto e sensores de presença, etc.;
Teste periodicamente seu sistema de segurança;
Estabeleça códigos de segurança com vizinhos e parentes, como, por exemplo, acender uma luz, alarme, etc.
Lembre-se de que o momento de entrar e sair de sua casa é um momento crítico, por isso verifique se não há pessoas estranhas próximas e minimize o tempo destas operações.

Chaves:

Se você tem empregados, não deixe todas as chaves da casa com eles. Eles podem ser forçados a permitir a entrada de ladrões;
Se alguma chave for perdida, troque o segredo da fechadura;
Sempre tranque portas e janelas, mesmo durante pequenas saídas;
Se você estiver nos fundos de sua casa sempre tranque as portas e portões da frente;
Se você ficar sozinho em casa, tranque bem a casa antes de dormir e deixe a chave na fechadura, isso dificulta a ação de arrombadores;
Jamais entregue as chaves da sua residência a estranhos;
Não deixe chaves sobre o batente da porta, embaixo do tapete, dentro de vasos, etc.;
Chegue à frente de sua casa com as chaves à mão.

Estranhos em sua Porta:

Tome muito cuidado. Doações, pesquisas, etc. pode ser uma forma de abordá-lo;
Não é difícil vigaristas e marginais, especialmente em datas festivas, aproveitarem do espírito de solidariedade e confraternização para fazerem novas vítimas;
Sempre procure identificar qualquer pessoa antes de sair de sua casa, mantenha-se em um local distante e seguro para confirmar informações;
Sempre procure saber o que vai ser feito com o material a ser doado. Prefira fazer sua doação pessoalmente, a instituições que você conhece, se possível diretamente às pessoas que serão beneficiadas;
Fique alerta com pesquisas que identificam renda ou hábitos de sua família. Não divulgue informações pessoais e oriente a todos os moradores de sua casa a agirem da mesma forma.

Crianças:

Oriente para que não permitam que estranhos entrem em sua casa;
Oriente sobre os perigos de dar qualquer informação sobre hábitos da casa;
Nunca digam que estão sozinhos em casa;
Não abram a porta para pessoas desconhecidas;
Evitem receber visitas quando os pais e responsáveis não estiverem presentes;
Permanecerem sozinhos, próximos ao portão, na rua pode ser um comportamento de altíssimo risco.

Se você for surpreendido:

Mantenha a calma e tranquilize seus familiares;
Não discuta ou reaja durante um assalto;
Evite encarar os assaltantes;
Se você combinou algum código com seus parentes ou vizinhos, e esse código foi acionado, procure ganhar tempo. Não abra a porta e informe a polícia assim que possível, transmitindo todos os detalhes;
Se não houver reação, a possibilidade de violência física contra as vítimas é pequena;
A polícia possui unidades especializadas em resgate de reféns. Portanto, confie e tenha calma;
Assim que os bandidos deixarem o local avise a polícia o mais rápido possível;
Se você chegar e perceber sinais de arrombamento, não entre em casa, e evite que o ponto violado seja tocado ou removido. Chame a polícia e aguarde a chegada de uma viatura no local. Depois, faça o registro da ocorrência na delegacia mais próxima.

Segurança Comunitária

Orientações Gerais:

A comunidade trabalhando unida em um sistema de cooperação mútua, com uma participação ativa e integrada aos organismos policiais é uma das formas mais eficazes de prevenção;
Verifique se em seu bairro existem veículos abandonados, ruas mal iluminadas, ruas bloqueadas, mal sinalizadas, prédios e terrenos abandonados, locais de vandalismo e consumo de drogas, etc;
Oriente as crianças sobre os problemas e locais perigosos do bairro;
Procure verificar se em seu bairro existem opções de lazer e desenvolvimento profissional e cultural para as crianças. Procure promover esse desenvolvimento junto à sua comunidade, como programas voluntariados, atividades educativas após a escola, teatros e peças a creches e orfanatos, etc.;

Trabalhe de forma integrada com as autoridades policiais e públicas. A solução dos problemas do seu bairro depende da sua participação ativa;
Incentive discussões sobre a influência de jogos, brincadeiras e cenas de violência sobre o comportamento de jovens e crianças;
Procure criar programas de assistência a famílias que estejam em dificuldades em seu bairro;

Aprenda a ajudar pessoas que tenham sido vítimas de violência;
Denuncie crimes e atos de vandalismo (Disque Denúncia – 0800-156315).

Pessoas Envolvidas:

Os vizinhos se conhecerem e trabalharem juntos na busca de soluções para problemas em seu bairro;
A colaboração mútua faz com que um olhe pelo outro;
Lembrem-se, as forças policiais não podem estar em todos os lugares para saber se alguma coisa está errada, mas com sua colaboração elas podem atuar melhor;
Se alguma coisa suspeita acontecer ligue imediatamente para a polícia.

Fonte das Informações

Para maiores detalhes veja o manual da Secretaria de Segurança Pública de São Paulo: http://www.ssp.sp.gov.br/media/documents/ssp_manual-seguranca.pdf.