

Manual do Usuário

Monitoramento de Sistema Eletrônico de Segurança



Apresentação e Objetivos



Sobre Este Manual

A CINDAPA disponibiliza este Manual do Usuário com orientações operacionais, técnicas e jurídicas referentes ao funcionamento, uso adequado, responsabilidades e limitações do Sistema de Monitoramento Eletrônico, Portaria Remota/Autônoma e CFTV.

Este manual integra e complementa o Contrato de Prestação de Serviços firmado entre CONTRATANTE e CONTRATADA, prevalecendo sempre o contrato em caso de divergências interpretativas.

Esclarecer Funcionamento

Orientações sobre limitações e responsabilidades dos serviços contratados

Garantir Transparência

Previsibilidade nas interações entre CONTRATANTE e CONTRATADA

Padronizar Condutas

Reduzir riscos operacionais, jurídicos e de segurança

Glossário de Terminologias

Acesso remoto:

funcionalidade que permite ao CLIENTE visualizar, em tempo real, imagens e eventos do sistema por meio de aplicativo, portal ou software autorizado e disponibilizado pela CINDAPA.

Armários inteligentes:

armário de metal para armazenamento de encomendas entregues por terceiros, e cujos destinatários/usuários devem retirar manualmente.

Backup de imagens e dados:

cópia de segurança dos registros de vídeo e informações geradas pelos sistemas, armazenada conforme o plano contratado.

Biometria:

uso de características físicas individuais de uma pessoa para identificar e diferenciá-las de outros, podendo ser digital ou facial.

Box Inteligente:

dispositivo tipo gaveta para recebimento de encomendas.

Central de Atendimento:

estrutura operacional da CINDAPA responsável pelo atendimento dos usuários de Portaria Remota, com funcionamento contínuo, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

Central de Monitoramento:

estrutura operacional da CINDAPA responsável pela recepção, análise e tratamento dos sinais eletrônicos emitidos pelos sistemas instalados nos locais protegidos, com funcionamento contínuo, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

Chave mobile:

é a funcionalidade que permite que visitantes, terceiros e prestadores de serviços tenham o acesso previamente autorizado pelos responsáveis, mediante leitura de QR Code ou outro sistema de liberação de acesso.

Código de coação:

é a sequência numérica cadastrada pelo usuário para ser utilizada quando ele estiver coagido.

Código:

é a sequência numérica cadastrada por cada usuário para realizar a operacionalização do sistema, através do teclado. Para fins de segurança, o código deve ser sigiloso e individual para cada usuário.

Contrassenha:

é a palavra ou palavras secretas, utilizadas pelo usuário que responde a senha, para identificar que ele está em segurança.

Controle remoto:

é o dispositivo remoto utilizado para armar e desarmar o sistema de alarme, podendo também emitir sinais de emergência ou abrir portões.

Equipamentos do sistema:

compreendem câmeras, gravadores, servidores, sensores, controladores de acesso, interfones IP, nobreaks, roteadores e demais componentes tecnológicos necessários à plena operação dos serviços contratados.

Evento ou sinal de alarme:

comunicação eletrônica automática gerada por sensores, câmeras, botoeiras, cercas ou demais dispositivos do sistema, encaminhada à Central de Monitoramento para análise e adoção das medidas definidas no protocolo de atendimento.

Falha de comunicação:

interrupção temporária na conexão entre o sistema da CONTRATANTE e a Central de Monitoramento, ocasionada por fatores técnicos, de energia ou de rede de dados, hipótese em que a CINDAPA fica isenta de responsabilidade pelos eventos ocorridos durante o período de indisponibilidade, nos termos do contrato.

Glossário de Terminologias

16) Inspeção técnica de sistemas eletrônicos de segurança:

a inspeção técnica consiste no deslocamento de profissional desarmado ao local de origem do sinal enviado pelo sistema eletrônico de segurança para verificação, registro e comunicação do evento à Central de Monitoramento.

17) Inspeção técnica periódica de sistemas eletrônicos de segurança:

atividade de deslocamento de Inspetor Técnico para conferência do sistema de alarme.

18) Inspetor Técnico:

profissional que realiza a inspeção técnica.

19) Instalação de sistemas eletrônicos de segurança:

atividade de instalar os sistemas eletrônicos de segurança.

20) Licenças de software e/ou app:

permissão de uso de software ou aplicativos – APP dos sistemas eletrônicos de segurança.

21) Manutenção corretiva:

destina-se ao reparo de falhas ou defeitos de funcionamento, realizado mediante chamado técnico da CONTRATANTE, com o objetivo de restabelecer a operação regular do equipamento.

22) Manutenção preventiva:

consiste na realização de visitas técnicas periódicas para inspeção, limpeza e ajustes de funcionamento dos equipamentos, com o objetivo de conservar seu bom estado e prevenir a ocorrência de falhas.

23) Meio de transmissão:

é o meio de comunicação entre o painel de alarme instalado no cliente com a Central de Monitoramento. Pode ser via internet, dados móveis, rádio frequência e/ou linha telefônica convencional fixa.

24) Monitoramento de sistemas de alarmes:

atividade de monitorar os sinais de disparo do sistema eletrônicos de alarme da CONTRATANTE.

25) Monitoramento de sistemas de imagens/videomonitoramento:

atividade de monitorar as imagens condicionado ao recebimento de alarme da CONTRATANTE.

26) Monitoramento de sistemas eletrônicos de segurança - Portaria Autônoma:

sistema de gerenciamento de controle de acesso automatizado padronizado de entrada e saída de pessoas e veículos por meio de recursos de vídeo, áudio e automação, sem o atendimento pela Central de Atendimento da CINDAPA.

27) Monitoramento de sistemas eletrônicos de segurança - Portaria Remota (ou Portaria Virtual):

sistema de gerenciamento de controle de acesso automatizado padronizado de entrada e saída de pessoas e veículos por meio de recursos de vídeo, áudio e automação, podendo ter o atendimento pela Central de Atendimento da CINDAPA.

28) Monitoramento de sistemas eletrônicos de segurança - Portaria Remota Prime:

sistema de gerenciamento de controle de acesso automatizado personalizado de entrada e saída de pessoas e veículos por meio de recursos de vídeo, áudio e automação, podendo ter o atendimento pela Central de Atendimento da CINDAPA.

29) Monitoramento remoto de acionamento de pânico:

atividade de monitorar os sinais de disparo de dispositivo de emergência/pânico da CONTRATANTE.

30) Monitoramento remoto de controle de horários para arme/desarme:

atividade de monitorar os horários pré-definidos de arme e desarme da CONTRATANTE.

31) Pannel de alarme:

é o dispositivo que recebe o sinal de alteração dos sensores, comunicando a Central de Monitoramento.

32) Pânico:

é a atividade de monitorar os sinais de emergência, provenientes de dispositivos acoplados ao painel de alarme.

33) Partição:

é o conjunto de zonas, por exemplo: Partição 01: possui as zonas recepção, estoque e depósito. Partição 02: possui as zonas sensores externos, corredor lateral e garagem.

34) Plano de manutenção corretiva de sistemas eletrônicos de segurança:

atendimento técnico executado pela CINDAPA para corrigir falhas, substituir componentes ou restabelecer a operação do sistema, mediante solicitação do CLIENTE ou detecção proativa pela Central.

35) Plano de manutenção preventiva de sistemas eletrônicos de segurança:

conjunto de procedimentos técnicos periódicos realizados pela CINDAPA com o objetivo de manter o sistema em perfeitas condições de funcionamento, conforme plano e periodicidade estabelecidos contratualmente.

36) Prestador de serviços:

profissionais que realizam serviços esporádicos para condôminos/moradores.

37) Protocolo de atendimento:

conjunto de procedimentos previamente acordados entre a CONTRATADA e CONTRATANTE, que estabelece as ações a serem tomadas diante de eventos de alarme, incluindo verificação remota, contato com responsáveis, comunicação às autoridades ou envio de apoio.

38) Relatório de arme e desarme:

é o relatório de utilização do sistema de alarme, disponibilizado no app Cindapa Segurança, mediante uso de usuário e senha.

39) Responsável cadastrado:

pessoa física indicada formalmente pelo CLIENTE para receber comunicações, autorizar acessos, liberar ocorrências ou validar eventos tratados pela Central de Monitoramento.

40) Senha:

é a palavra ou palavras secretas utilizadas pela Central de Monitoramento para identificar o usuário.

41) Sensor:

é o dispositivo que detecta a alteração e envia o sinal para a central emitir o alarme. Existem vários tipos de sensores, como por exemplo: sensor de movimento, sensor de quebra de vidro, sensor de fumaça, sensor de abertura, entre outros.

42) Serviço de linha de telefone fixo:

transmissão de dados de alarmes via linha telefônica convencional, com fio.

43) Serviço de link de internet:

transmissão de dados de alarmes via internet do cliente, podendo ser com ou sem fio.

44) Sinal de disparo do sistema de alarme:

evento enviado do sistema eletrônico de segurança.

45) Sinal de intrusão:

é o sinal recebido na Central de Monitoramento, oriunda de detecção de sensor contra intrusão instalado no local do sistema de alarme contra intrusão.

46) Sirene:

é o dispositivo que emite o sinal sonoro.

47) Sistema de monitoramento:

conjunto de equipamentos, softwares, infraestrutura de rede e meios de comunicação destinados à detecção, gravação, transmissão e recepção de imagens, sons e sinais de segurança.

48) Tag veicular:

é o dispositivo que permite a abertura de portões veiculares e cancelas, por aproximação, através de uma etiqueta colada no para-brisa ou dispositivo acoplado à placa do veículo.

49) Tag:

é o dispositivo (chaveiro, pulseira ou cartão) que permite a abertura de portas e portões por aproximação, estes equipamentos contam recurso de segurança rolling code e gravam os dados dos moradores, como nome e apartamento.

50) Teclado:

é o dispositivo, onde você programa as ações do sistema e visualiza seu status, como armar e desarmar o sistema. No teclado ainda pode-se transmitir sinais de emergência para a Central de Monitoramento.

51) Tempo de retardo:

é o tempo programado para que o sistema seja armado após a digitação da senha, sendo também chamado de tempo de saída.

52) Transmissão GPRS:

transmissão de dados de alarmes via GPRS. General Packet Radio Service, uma tecnologia de comunicação de dados que funciona sobre redes de telefonia celular GSM, também conhecida como 2,5G.

53) Transmissão IP/internet:

transmissão de dados de alarme via internet.

54) Transmissão via rádio:

transmissão de dados de alarmes via sistemas de rádio comunicação.

55) Usuário:

pessoa que utiliza sistema da Cindapa, seja ele digital ou físico.

56) Videomonitoramento:

visualização das imagens remotamente do sistema de Circuito Fechado de Televisão – CFTV, mediante sinal de alarme.

57) Visitante:

pessoa autorizada pelo condômino/morador.

58) Zona:

é a denominação da divisão da área protegida.

Sistema de Alarme

O sistema de alarme protege pessoas e patrimônio através de sensores, dispositivos de acionamento e comunicação contínua com a Central de Monitoramento da CINDAPA.

Limitações Técnicas

O sistema está sujeito a falhas de comunicação, interferências eletromagnéticas, bloqueadores de sinal, desgaste natural, intempéries, sabotagem, hackers e mau uso. A CONTRATADA não se responsabiliza por eventos decorrentes desses fatores.

Responsabilidades do Cliente

Manter infraestrutura compatível, reportar falhas imediatamente, realizar testes periódicos e manter senhas e usuários atualizados.



Operação do Sistema via Aplicativo



App Cindapa Segurança

O aplicativo permite acompanhar seu sistema de alarme e visualizar câmeras em tempo real. Facilita a gestão remota, exibe eventos, registra histórico e possibilita arme e desarme do sistema.

Como Começar:

1. Receba o link por e-mail e crie sua senha
2. Baixe o app na Play Store ou App Store
3. Entre com RG e senha criada
4. Valide seu dispositivo com código recebido



Eventos do Sistema

Acompanhe notificações, autotestes, alarmes e tratativas da Central



Visualização de Câmeras

Acesse imagens ao vivo quando o serviço estiver contratado



Arme e Desarme

Controle o sistema remotamente com um toque no ícone do cadeado



Histórico Completo

Linha do tempo com registros, fotos de tratativas e horários

Sensores e Sistemas de Pânico



Sensor de Presença

Dispositivo infravermelho passivo (PIR) que detecta movimento através da variação de calor emitido por pessoas, animais e objetos em movimento.



Sensor de Abertura

Sensor magnético utilizado para detecção de abertura de portas, janelas, portões ou gavetas.

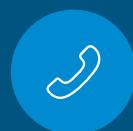


Sistema de Pânico

Acionado por teclado, botão fixo ou controle remoto. Use apenas em caso extremo de risco iminente, pois aciona automaticamente os Órgãos Públicos.

❏ **ATENÇÃO:** Botões fixos devem ser posicionados estrategicamente para evitar acionamentos acidentais. Controles remotos funcionam com pilhas que devem ser verificadas periodicamente.

Meios de Transmissão de Alarme



Linha Telefônica

Comunicação via linha fixa. Se usar Modem Digital de Voz, necessita energia elétrica para funcionar.



Internet

Comunicação via internet banda larga. Modem necessita energia elétrica. Recomenda-se backup de energia.



GPRS

Transmissão via dados móveis. Depende da disponibilidade do sinal da operadora contratada pelo cliente.



Rádio Transmissor

Comunicação via rádio. Suscetível a bloqueios. Recomenda-se segundo meio como backup.

A CONTRATADA não é responsável por falhas decorrentes de fatores externos como energia elétrica, internet, sinal de operadora móvel ou condições ambientais.

Procedimentos da Central de Monitoramento

Alarmes Acidentais

Quando o desarme é reconhecido pelo sistema dentro do prazo programado (até 2 minutos), o evento é caracterizado como acidental e encerrado automaticamente, sem deslocamento de equipe.

A Central possui inteligência artificial que identifica falhas acidentais do usuário, notificando-o via WhatsApp.

01

Senha e Contrassenha

A Cindapa informa a senha e aguarda que o usuário forneça a contrassenha como resposta para certificação da situação.

Alarmes Reais

Sem desarme em até 2 minutos, a Central desloca funcionário capacitado para verificação externa. Em caso de sinais visíveis de arrombamento, contata o responsável e pode acionar Órgãos Públicos mediante solicitação.

02

Código de Coação

Utilizado quando rendido. Desarma o sistema mas envia sinal especial à Central, que informará os Órgãos de Segurança Pública.

Videomonitoramento - CFTV

Atividade de visualizar imagens do Circuito Fechado de Televisão remotamente, condicionada ao recebimento de sinais de alarmes, com objetivo de visualizar o ambiente de origem dos sinais.

Equipamentos Principais:

- **Câmeras:** Dispositivos que capturam imagens em tempo real (bullet, dome, PTZ, fisheye)
- **Câmeras com Vídeo Analítico:** Possuem inteligência artificial para identificar padrões automaticamente
- **NVR:** Gravador para sistemas IP, recebe sinais via rede Ethernet
- **DVR:** Gravador para sistemas analógicos HD via cabos coaxiais



Busca de Imagens

Responsabilidade do CONTRATANTE. Serviço pela CONTRATADA mediante cobrança de hora técnica.

Limitações

Qualidade de imagem pode ser afetada por condições adversas. Gravações limitadas ao período contratado.

Portaria Remota

Sistema de controle remoto de acessos através de dispositivos eletrônicos e aplicativo que permitem gerenciamento de condôminos, visitantes, funcionários, terceiros e prestadores de serviços, com visualização de imagens.

Gestão de Acessos via APP Cindapa Technology

Instalado no celular dos usuários, permite realizar funções de portaria à distância: inclusão/exclusão de usuários, convites para visitantes, terceiros e prestadores de serviços. Integra interfone, controle de acesso, câmeras e comunicação.

Usuários

Inclusão e exclusão realizadas pelo APP Cindapa Technology.

Visitantes

Convites enviados pelo APP Cindapa Technology.

Terceiros e Prestadores

Convites gerenciados pelo APP Cindapa Technology.

Festas e Eventos

Inclusão de convidados pelo APP Cindapa Technology.

Tecnologias de Acesso

Entrada de Pedestres

- APP Cindapa Technology
- Biometria (facial ou digital)
- Tag chaveiro
- Interfone
- QR Code

Entrada de Veículos

- APP Cindapa Technology
- Reconhecimento facial
- Tag automotivo
- Interfone
- QR Code

Matriz de Perfis e Fluxos de Utilização dos serviços de Portaria Remota

Perfil	O que faz	Tipo de uso
Moradores	Controle de acesso, atendimento, autorizações	Uso diário pelo app
Síndico / Administração	Gestão e configuração do sistema	Uso gerencial
Central de Atendimento da Portaria	Atendimento remoto e fiscalização	Uso profissional 24h
Visitantes/Entregadores	Interagem com interfone/QR Code	Uso eventual
Colaboradores internos	Controle de acesso corporativo	Uso operacional

Soluções para Gestão de Entregas



Tele Entregas – Delivery

Entregas realizadas por comunicação entre entregador e morador via QR Code visível na entrada do prédio.



Armário Inteligente

Otimiza a gestão de entregas em condomínios (residenciais, comerciais, empresariais) com armários de diversos modelos e tamanhos. Morador é notificado via APP e retira com QR Code. Integração total com Correios e WhatsApp.



Box Inteligente

Otimiza a gestão de entregas em condomínios (residenciais, comerciais, empresariais) com um box coletivo para encomendas. Morador é notificado via APP e retira com QR Code. Integração total com Correios e WhatsApp.

Fluxo de Atendimento Remoto



Acionamento

A pessoa que deseja o acesso acionará o interfone normalmente, como qualquer sistema tradicional de portaria.



Atendimento

A Central de Atendimento realiza o atendimento remotamente e visualiza as imagens das câmeras, certificando-se da identificação de quem solicita o acesso.



Autorização

O condômino é comunicado e ele quem autorizará se o acesso da pessoa será permitido.



Acesso

O acesso é registrado e gravado e as portas são abertas remotamente.



Saída

A saída pelos portões de pedestres se dará por acionamento de botoeira ou dispositivo de aproximação interno, que acionará a abertura da porta.

 A Central de Atendimento opera 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Responsabilidades e Limitações

Responsabilidades Reforçadas da CONTRATANTE



Cadastro Atualizado

manter cadastro de moradores, visitantes e terceiros atualizado;



Autorização via APP

autorizar acessos exclusivamente pelo APP ou canais registrados;



Orientação de Segurança

orientar moradores sobre regras de segurança.

Limitações de Atuação da Central de Atendimento

Sem Decisões Autônomas

A Central de Atendimento não assume decisões sem autorização do responsável registrado;

Sem Intervenção Física

A Central de Atendimento não realiza intervenção física no local;

Limitação de Identificação Visual

A Central de Atendimento não responde pela identificação equivocada causada por má iluminação, usuários mascarados, uso de capacete etc.

Portaria Autônoma

Idêntica à Portaria Remota, porém sem atendimento de acesso aos usuários. O sistema é autogerenciável.

Características Principais:



Sistema de controle de acesso totalmente automatizado



Gerenciamento independente pelos próprios usuários



Sem necessidade de atendimento pela Central



Funcionalidades de convites e autorizações via APP



Controle de entrada e saída automatizado

Diferencial:

Portaria Remota:

Conta com o suporte da Central de Atendimento 24h.

Portaria Autônoma:

Opera de forma completamente independente, com os próprios moradores/usuários gerenciando todos os acessos através do aplicativo.

Assistência Técnica

Para o adequado funcionamento do sistema é de responsabilidade do cliente informar eventuais avarias e falhas, solicitando a manutenção ao Setor Técnico. As manutenções serão realizadas através de agendamento prévio e aprovação do orçamento por parte do cliente.



Manutenção Preventiva

Se a CONTRATANTE optar pelo contrato de manutenção preventiva, esta será realizada conforme periodicidade contratada. A CONTRATADA agendará um horário de comum acordo entre as partes para a realização das manutenções. Este agendamento será feito previamente, mediante e-mail ou outra forma de comunicação que permita registro.



Manutenção Corretiva

A CONTRATANTE poderá realizar o chamado de manutenção corretiva a qualquer tempo, sendo que esse serviço será cobrado conforme a tabela vigente da CONTRATADA.

As situações que não caracterizarem emergência e exigirem atendimento técnico serão realizadas exclusivamente em horário comercial, compreendido entre segunda e sexta-feira, das 8h às 17h30min, exceto feriados. O atendimento será prestado conforme ordem de chamados e disponibilidade da equipe técnica.

 Atendimento aos chamados de Assistência Técnica deverão ser solicitados pelo número de telefone e WhatsApp 0800 888 1991.

Manutenção e Condições

Valores das Manutenções

Caso não seja contratado ou não esteja especificado na Proposta Comercial ou Termo de Aceite, os valores serão conforme a tabela de preços vigente.

📌 **ATENÇÃO:** os chamados sem identificação de defeito técnico imputável à CONTRATADA serão cobrados.

Uso Indevido e Intempéries

A CONTRATADA não se responsabilizará por danos causados nos equipamentos por pessoas inabilitadas ou não indicadas por ela, por mau uso, por atos de vandalismo, enchentes, alagamentos, descargas elétricas, raios, falta de link de internet, utilização de equipamentos e acessórios que venham a burlar o sistema e outros eventos extraordinários.

Manutenção e Complementos

Na ocorrência de quaisquer eventos que se enquadrem no item anterior e/ou quando houver uma solicitação de complemento no sistema da parte da CONTRATANTE, a CONTRATADA fará orçamento prévio de equipamentos e serviços e, mediante a aprovação da CONTRATANTE, procederá a instalação desses, ficando de responsabilidade da CONTRATANTE o pagamento destes materiais e mão de obra.

Os serviços de atendimento à CONTRATANTE serão realizados por funcionários da CONTRATADA ou pessoal por ela autorizado. Fica autorizada a CONTRATADA, sob sua inteira responsabilidade, supervisão e conta, a repassar ou terceirizar serviços, visando o fiel desempenho de suas atribuições inerentes ao contrato.

Casos de Exclusão de Responsabilidade

A CONTRATADA não se responsabiliza por danos causados por:



a) instalações de terceiros;



b) alteração estrutural sem consulta prévia;



c) interferências elétricas;



d) vandalismo ou intempéries naturais;



e) uso indevido ou não recomendado.

Isenção de Responsabilidade

A CONTRATADA é isenta de responsabilidade por:



a) falhas em equipamentos sem manutenção adequada;



b) infraestrutura inadequada fornecida pela CONTRATANTE;



c) interrupções de serviços de terceiros (energia, telefonia, internet);



d) senhas compartilhadas ou uso indevido por usuários cadastrados;



e) falhas decorrentes de obras, reformas, alterações de layout não comunicadas;



f) limitações tecnológicas inerentes aos equipamentos e meios de comunicação.

Responsabilidades da CONTRATANTE

A CONTRATANTE deverá:



a) garantir condições adequadas de infraestrutura;



b) manter usuários atualizados;



c) não permitir manipulação de equipamentos sem autorização;



d) informar imediatamente qualquer irregularidade;



e) manter redundâncias quando exigidas pelo sistema;



f) zelar pelo uso correto dos dispositivos.

 **Importante:** A ausência de comunicação implica aceitação tácita das condições operacionais.

LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados

Tratamento de Dados pela CINDAPA

A CINDAPA trata dados pessoais conforme bases legais previstas na Lei 13.709/2018.

Corresponsabilidade da CONTRATANTE

A CONTRATANTE é corresponsável pela coleta e tratamento de dados de visitantes, moradores e terceiros.

- ❑ É fundamental que a CONTRATANTE esteja ciente de suas obrigações para garantir a conformidade com a LGPD.

Informações Úteis

Para o Grupo Cindapa, a opinião dos nossos clientes é fundamental! Por isso, mantemos nossos canais de comunicação sempre abertos para receber suas manifestações.

Canais de Atendimento



Telefone/WhatsApp

0800 888 1991

Você também pode conversar diretamente com um de nossos colaboradores.



E-mail

atendimento@cindapa.com.br

Manuais de Usuários das Centrais de Alarme

A utilização do sistema dependerá do tipo de central de alarme instalada no cliente. Os manuais completos e orientações de cada fabricante estão disponíveis nos respectivos sites:

Centrais Intelbras	www.intelbras.com.br
Centrais Hikvision	www.hikvision.com
Centrais JFL	www.jflalarmes.com.br
Centrais Paradox	www.paradox.com
Centrais Vetti	www.vetti.com.br