



Manual do Usuário

Monitoramento de Sistema Eletrônico
de Segurança

 CINDAPA	QUALIDADE	MAN-0129 Classificação: Restrita
	Manual do Usuário – Monitoramento de Sistema Eletrônico de Segurança	Data emissão: 17/09/2019 Data validade: 31/12/2026 Versão: 07

SUMÁRIO

1	APRESENTAÇÃO	5
2	OBJETIVOS DO MANUAL.....	5
3	TERMINOLOGIA	5
4	REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO DO SISTEMA.....	11
5	SISTEMA DE ALARME.....	11
5.1	Limitações técnicas importantes.....	11
5.2	Operação do sistema de alarme.....	12
5.2.1	Aplicativo/APP Alarme	12
5.2.2	Armar	13
5.2.3	Desarmar	13
5.2.4	Auto arme.....	13
5.3	Sensor de presença.....	14
5.4	Sensor de abertura	14
5.5	Sistemas de pânico	14
5.5.1	Tipos de pânico.....	14
5.6	Transmissão de sinal de alarme	15
5.6.1	Linha Telefônica.....	15
5.6.2	Internet.....	16
5.6.3	General Packet Radio Service - GPRS	16
5.6.4	Rádio transmissor	16
5.7	Uso correto e atualização de senhas.....	16
5.8	Alteração de <i>layout</i>	17
6	PROCEDIMENTOS DA CENTRAL DE MONITORAMENTO	17

 CINDAPA	QUALIDADE	MAN-0129 Classificação: Restrita
	Manual do Usuário – Monitoramento de Sistema Eletrônico de Segurança	Data emissão: 17/09/2019 Data validade: 31/12/2026 Versão: 07

6.1	Transmissão de acionamento de alarme	17
6.2	Alarmes acidentais.....	17
6.3	Alarmes reais	18
6.4	Senha e contrassenha.....	18
6.5	Código de coação.....	19
7	VIDEOMONITORAMENTO – CFTV.....	19
7.1	Câmeras	19
7.2	Câmeras com vídeo analítico.....	20
7.3	NVR	20
7.4	DVR	20
7.5	Busca de imagens	20
7.6	Limitações de responsabilidade	20
8	PORTARIA REMOTA	21
8.1	Aplicativo – APP.....	21
8.2	Usuários	22
8.3	Visitantes	22
8.4	Terceiros e prestadores de serviços	22
8.5	Convite festas e eventos.....	22
8.6	Entrada pedestres	22
8.7	Entrada veículos	22
8.8	Central de Atendimento	23
8.9	Tele entregas – delivery	23
8.10	Armário inteligente.....	24
8.11	Box inteligente.....	24
8.12	Responsabilidades	24

 CINDAPA	QUALIDADE	MAN-0129 Classificação: Restrita
	Manual do Usuário – Monitoramento de Sistema Eletrônico de Segurança	Data emissão: 17/09/2019 Data validade: 31/12/2026 Versão: 07

8.13	Responsabilidades reforçadas da CONTRATANTE.....	24
8.14	Limitações de atuação da Central de Atendimento	25
9	PORTARIA AUTÔNOMA	25
10	ASSISTÊNCIA TÉCNICA	25
10.1	Manutenção preventiva	25
10.2	Manutenção corretiva	26
10.3	Chamadas e condições de atendimento	26
10.4	Valores das manutenções.....	26
10.5	Uso indevido e intempéries.....	26
10.6	Manutenção	27
10.7	Casos de exclusão de responsabilidade	27
11	ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE	27
12	RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE.....	28
13	LGPD	28
14	INFORMAÇÕES ÚTEIS	28
14.1	Manuais de usuários das centrais de alarme	28

	QUALIDADE	MAN-0129 Classificação: Restrita
	Manual do Usuário – Monitoramento de Sistema Eletrônico de Segurança	Data emissão: 17/09/2019 Data validade: 31/12/2026 Versão: 07

1 APRESENTAÇÃO

A CINDAPA disponibiliza o presente **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.

Todas as informações seguem normas técnicas, boas práticas do setor e diretrizes da legislação vigente, incluindo LGPD.

2 OBJETIVOS DO MANUAL

- a) Esclarecer funcionamento, limitações e responsabilidades sobre os serviços contratados.
- b) Garantir previsibilidade e transparência nas interações entre **CONTRATANTE** e **CONTRATADA**.
- c) Padronizar condutas e reduzir riscos operacionais, jurídicos e de segurança.
- d) Evitar interpretações equivocadas que possam gerar responsabilidade indevida da **CONTRATADA**.

3 TERMINOLOGIA

As terminologias utilizadas nos serviços de monitoramento, CFTV (Circuito Fechado de Televisão), Portaria Remota e Controle de Acesso permanecem conforme documento original, reorganizadas e padronizadas para clareza e correspondência contratual.

1) 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.

 CINDAPA	QUALIDADE	MAN-0129 Classificação: Restrita
	Manual do Usuário – Monitoramento de Sistema Eletrônico de Segurança	Data emissão: 17/09/2019 Data validade: 31/12/2026 Versão: 07

2) Armários inteligentes: armário de metal para armazenamento de encomendas entregues por terceiros, e cujos destinatários/usuários devem retirar manualmente.

3) Backup de imagens e dados: cópia de segurança dos registros de vídeo e informações geradas pelos sistemas, armazenada conforme o plano contratado.

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

5) Box Inteligente: dispositivo tipo gaveta para recebimento de encomendas.

6) 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.

7) 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.

8) 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.

9) Código de coação: é a sequência numérica cadastrada pelo usuário para ser utilizada quando ele estiver coagido.

10) 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.

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

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

13) 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.

	QUALIDADE	MAN-0129 Classificação: Restrita
	Manual do Usuário – Monitoramento de Sistema Eletrônico de Segurança	Data emissão: 17/09/2019 Data validade: 31/12/2026 Versão: 07

14) 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.

15) 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.

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**.

	QUALIDADE	MAN-0129 Classificação: Restrita
	Manual do Usuário – Monitoramento de Sistema Eletrônico de Segurança	Data emissão: 17/09/2019 Data validade: 31/12/2026 Versão: 07

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) Painel 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.

 CINDAPA	QUALIDADE	MAN-0129 Classificação: Restrita
	Manual do Usuário – Monitoramento de Sistema Eletrônico de Segurança	Data emissão: 17/09/2019 Data validade: 31/12/2026 Versão: 07

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.

 CINDAPA	QUALIDADE	MAN-0129 Classificação: Restrita
	Manual do Usuário – Monitoramento de Sistema Eletrônico de Segurança	Data emissão: 17/09/2019 Data validade: 31/12/2026 Versão: 07

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.

 CINDAPA	QUALIDADE	MAN-0129 Classificação: Restrita
	Manual do Usuário – Monitoramento de Sistema Eletrônico de Segurança	Data emissão: 17/09/2019 Data validade: 31/12/2026 Versão: 07

4 REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO DO SISTEMA

O sistema de monitoramento eletrônico depende de fatores externos como energia elétrica, internet, sinal de operadora móvel, infraestrutura física e condições ambientais. A **CONTRATADA** não é responsável por falhas decorrentes desses fatores, conforme previsto contratualmente.

É obrigação da **CONTRATANTE**:

- a) manter infraestrutura compatível;
- b) reportar falhas imediatamente;
- c) realizar testes periódicos;
- d) manter senhas e usuários atualizados.

5 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.

5.1 Limitações técnicas importantes

O sistema de alarme, por sua natureza tecnológica, está sujeito a:

- a) falhas de comunicação;
- b) interferências eletromagnéticas;
- c) bloqueadores de sinal (jammers);
- d) desgaste natural de componentes;
- e) danos causados por intempéries;
- f) sabotagem;
- g) hackers;
- h) mau uso.

A **CONTRATADA** não se responsabiliza por eventos decorrentes desses fatores, salvo se previamente diagnosticado e comunicado formalmente ao Setor Técnico.

	QUALIDADE	MAN-0129 Classificação: Restrita
	Manual do Usuário – Monitoramento de Sistema Eletrônico de Segurança	Data emissão: 17/09/2019 Data validade: 31/12/2026 Versão: 07

5.2 Operação do sistema de alarme

A operação do sistema de alarme poderá variar conforme o modelo de central instalado no cliente. As instruções específicas de uso para cada tipo de central estão disponíveis no site dos fabricantes, cujo endereço encontra-se citado ao final deste documento.

5.2.1 Aplicativo/APP Alarme

O App **Cindapa Segurança** permite que você acompanhe o seu sistema de alarme e, quando contratado, a visualização de câmeras em tempo real. Ele facilita a gestão remota, exibe eventos, registra histórico e possibilita o arme e desarme do sistema.

a) Recebimento do link e criação de senha:

- I. Você receberá por e-mail um link enviado pela Cindapa;
- II. Clique no link e crie a sua senha de acesso ao App.

b) Download do aplicativo:

- I. Acesse a [Play Store](#) ou [App Store](#);
- II. Pesquise por 'Cindapa Segurança' (ícone azul);
- III. Baixe e instale o aplicativo.

c) Primeiro Acesso:

- I. Entre com seu RG e a senha criada;
- II. Valide seu dispositivo utilizando o código recebido por e-mail ou SMS.

d) Seleção do local monitorado:

- I. Se houver mais de um local vinculado ao seu cadastro, selecione o endereço que deseja visualizar.

e) Eventos do sistema:

- I. Acompanhe notificações, autotestes, alarmes, ocorrências e tratativas da Central de Monitoramento.

f) Arme e desarme:

- I. Clique no ícone do cadeado para armar ou desarmar o sistema.

	QUALIDADE	MAN-0129 Classificação: Restrita
	Manual do Usuário – Monitoramento de Sistema Eletrônico de Segurança	Data emissão: 17/09/2019 Data validade: 31/12/2026 Versão: 07

g) Visualização de câmeras:

- I. Clique no ícone de câmeras para visualizar imagens ao vivo, caso tenha o serviço contratado.

h) Histórico de eventos:

- I. Acompanhe a linha do tempo completa das atividades do sistema.
- II. Visualize registros, fotos de tratativas (quando houver) e horários.

i) Suporte e atualizações de cadastro:

- I. Caso ainda não possua acesso, envie os seguintes dados para o e-mail monitores@cindapa.com.br: nome completo, endereço do local monitorado, RG e e-mail.

5.2.2 Armar

Via teclado: digitar o código numérico. Ver manual do fabricante.

Via controle remoto: pressionar o botão de arme.

Via App: ver item 5.2.1 deste manual.

5.2.3 Desarmar

Via teclado: digitar o código numérico. Ver manual do fabricante.

Via controle remoto: pressionar o botão de desarme.

Via APP: ver item 5.2.1 deste manual.

5.2.4 Auto arme

O sistema de alarme pode se armar automaticamente em um horário específico ou se nenhum movimento for detectado por um determinado período, conforme solicitado.

Caso necessário, dentro do tempo de retardo programado, o auto arme pode ser cancelado através da digitação da senha do usuário. Após este período, somente realizando o procedimento de desarme.

Elaborador: Carlos Köhler	Aprovador: Carlos Köhler	Página 13 de 29
------------------------------	-----------------------------	-----------------

 CINDAPA	QUALIDADE	MAN-0129 Classificação: Restrita
	Manual do Usuário – Monitoramento de Sistema Eletrônico de Segurança	Data emissão: 17/09/2019 Data validade: 31/12/2026 Versão: 07

OBSERVAÇÃO: pode-se programar para que o sistema emita um sinal sonoro quando ele for armado ou desarmado.

5.3 Sensor de presença

O sensor infravermelho passivo (PIR) é um dispositivo utilizado em sistemas de alarme para detectar movimento por meio da variação de calor emitido por pessoas, animais e objetos em movimento.

5.4 Sensor de abertura

O sensor magnético é um dispositivo simples utilizado para detecção de abertura de portas, janelas, portões ou gavetas.

5.5 Sistemas de pânico

O sistema de segurança eletrônica dispõe de um sistema de pânico, acionado por teclado, botão fixo ou por controle remoto. Este sistema somente poderá ser acionado em caso extremo de risco eminente ou consumado, pois ao receber este tipo de sinal, a Central de Monitoramento acionará os Órgãos Públicos, e enviará a viatura da Cindapa ao local e somente em terceiro plano estabelecerá contato telefônico no local para confirmar a situação.

5.5.1 Tipos de pânico

5.5.1.1 Pânico via teclado

É a emissão do sinal de pânico via teclado. As instruções de acionamento encontram-se disponíveis no site dos fabricantes, cujo endereço encontra-se citado ao final deste documento.

	QUALIDADE	MAN-0129 Classificação: Restrita
	Manual do Usuário – Monitoramento de Sistema Eletrônico de Segurança	Data emissão: 17/09/2019 Data validade: 31/12/2026 Versão: 07

5.5.1.2 Pânico fixo

São botões fixos instalados em locais estratégicos. Para acioná-los, basta apertar durante três segundos, enviando assim, o sinal para a Central de Monitoramento.

ATENÇÃO: No caso dos botões fixos, deve-se ter o cuidado para que não sejam acionados acidentalmente.

5.5.1.3 Pânico móvel

São controles remotos que quando pressionados por três segundos enviam o sinal de pânico para a Central de Monitoramento.

ATENÇÃO: Vale lembrar a importância de periodicamente executar uma revisão nos controles, pois são alimentados por pilhas, que mesmo sem uso, acabam perdendo a carga e, sendo assim, quando pressionados, podem não emitir o sinal de pânico.

No caso dos controles remotos, estes deverão ser conduzidos pelo usuário em local discreto e seguro, devendo evitar pontos em que o movimento corporal possa acidentalmente acioná-los.

5.6 Transmissão de sinal de alarme

5.6.1 Linha Telefônica

Meio de comunicação via linha telefônica entre o painel de alarme e a central de Monitoramento. Este serviço é contratado pelo **CONTRATANTE** de uma operadora de telefonia fixa.

CUIDADO: Se a tecnologia de telefonia fixa for do tipo de Modem Digital de Voz, ou semelhante, que necessite de energia elétrica para seu funcionamento, em caso de falta de energia a transmissão de sistema de alarme **NÃO FUNCIONARÁ**. Sugere-se que o cliente tenha *backup* de energia.

 CINDAPA	QUALIDADE	MAN-0129 Classificação: Restrita
	Manual do Usuário – Monitoramento de Sistema Eletrônico de Segurança	Data emissão: 17/09/2019 Data validade: 31/12/2026 Versão: 07

5.6.2 Internet

Meio de comunicação via internet entre o painel de alarme e a central de monitoramento. O serviço de internet é contratado pelo **CONTRATANTE** de uma operadora de internet.

CUIDADO: este sistema tem um modem que necessita de energia elétrica para seu funcionamento, em caso de falta de energia a transmissão do sistema de alarme **NÃO FUNCIONARÁ**. Sugere-se que o cliente tenha *backup* de energia.

5.6.3 General Packet Radio Service - GPRS

O sistema de transmissão VIA GPRS (dados móveis) depende da disponibilidade do sinal da operadora. É de responsabilidade do cliente a contratação deste serviço de empresa de telefonia móvel, bem como sua manutenção.

5.6.4 Rádio transmissor

Meio de comunicação via rádio comunicação entre o painel de alarme e a central de monitoramento.

O sistema de transmissão via rádio é suscetível a bloqueios de sinais oriundos de equipamentos bloqueadores de sinais de rádio causados intencionalmente ou inintencionalmente, o que impede a comunicação entre o painel de alarme e a Central de Monitoramento. Portanto recomenda-se a utilização de um segundo meio de transmissão para atuar como *backup* em caso de falhas.

5.7 Uso correto e atualização de senhas

Para segurança do sistema:

a) senhas e contrassenhas devem ser alteradas a cada 90 dias ou a cada troca de usuário;

 CINDAPA	QUALIDADE	MAN-0129 Classificação: Restrita
	Manual do Usuário – Monitoramento de Sistema Eletrônico de Segurança	Data emissão: 17/09/2019 Data validade: 31/12/2026 Versão: 07

b) a **CONTRATADA** não se responsabiliza por senhas compartilhadas, anotadas ou divulgadas;

c) qualquer operação realizada por pessoas cadastradas é de inteira responsabilidade da **CONTRATANTE**.

5.8 Alteração de *layout*

A instalação do sistema de alarme é adequada às características do local. Qualquer alteração de *layout* da infraestrutura, como inclusão ou exclusão de paredes e divisórias, aberturas ou janelas, poderá comprometer o pleno funcionamento da segurança eletrônica do local. É responsabilidade do cliente solicitar a adequação do sistema à Cindapa, onde a alteração está condicionada à aprovação do orçamento apresentado pelo Consultor Comercial.

6 PROCEDIMENTOS DA CENTRAL DE MONITORAMENTO

6.1 Transmissão de acionamento de alarme

Sempre que houver captação de movimento dos sensores instalados, eles emitirão sinal eletrônico ao painel de alarme, que por sua vez, processará e transmitirá à Central de Monitoramento o alarme e fará soar no local as sirenes.

6.2 Alarmes acidentais

Em caso de desarme reconhecido pelo sistema dentro do prazo programado, o evento é caracterizado como acidental e encerrado automaticamente, sem deslocamento. Esta política reduz falsos alarmes e está prevista contratualmente.

Um alarme acidental pode ocorrer por vários motivos, como por exemplo, o esquecimento de desarmar o sistema, demora no desarme ou até mesmo erro no momento de desativação dele.

 CINDAPA	QUALIDADE	MAN-0129 Classificação: Restrita
	Manual do Usuário – Monitoramento de Sistema Eletrônico de Segurança	Data emissão: 17/09/2019 Data validade: 31/12/2026 Versão: 07

ATENÇÃO: a Central de Monitoramento da Cindapa possui um sistema dotado de inteligência artificial, onde caso o desarme com o código correto ou controle do usuário tenha ocorrido em até dois minutos após o alarme, entende que houve uma falha do usuário de forma acidental e não uma intrusão por ladrão, assim sendo, o sistema encerra automaticamente o evento e a Central de Monitoramento não deslocará funcionário capacitado até o local, sendo o usuário notificado por meio de mensagem via Whatsapp.

6.3 Alarmes reais

Em evento sem desarme:

- a) A Central de Monitoramento seguirá o Protocolo de Atendimento contratado;
- b) O envio de equipe técnica para inspeção é limitado à verificação externa, não havendo ingresso no imóvel.
- c) A **CONTRATADA** não realiza contenção, abordagem, interceptação ou qualquer ação de natureza policial.

Em caso de alarmes reais, onde não houver o desarme em até dois minutos, a Central de Monitoramento procederá da seguinte forma:

- a) Deslocamento de funcionário capacitado ao local para verificação externa no local.
- b) Caso não haja sinais visíveis de arrombamento:
 - a. A Cindapa enviará o Relatório de Atendimento da Ocorrência para os usuários cadastrados no sistema, por WhatsApp e e-mail.
- c) Caso identificado sinais visíveis de arrombamento:
 - a. A Cindapa fará contato com o responsável, para notificar, informar o ocorrido, realizar o acompanhamento da vistoria e solicitar acionamento do Órgão Público de Segurança, caso o cliente solicitar.

6.4 Senha e contrassenha

O processo de troca de senha e contrassenha serve para certificação da situação, por parte da Cindapa.

	QUALIDADE	MAN-0129 Classificação: Restrita
	Manual do Usuário – Monitoramento de Sistema Eletrônico de Segurança	Data emissão: 17/09/2019 Data validade: 31/12/2026 Versão: 07

No contato telefônico, a Cindapa apenas informará a senha, aguardando que o usuário forneça a contrassenha como resposta.

No caso de não fornecimento ou fornecimento de forma errada, a equipe procederá com os procedimentos de segurança conforme previsto no item 6.3 deste manual.

6.5 Código de coação

O código de coação, poderá ser utilizado quando um usuário for rendido e obrigado a desarmar o seu sistema de alarme.

Neste caso, em lugar do código para desarmar seu alarme o usuário utiliza o código de coação, que irá desligar seu sistema de alarme e enviará sinal especial para a Central de Monitoramento da Cindapa, informando que está sendo “coagido”.

Ao receber este sinal de coação a Central de Monitoramento da Cindapa informará ao Órgão de Segurança Pública. Esta função deverá apenas ser utilizada em caso de emergência.

ATENÇÃO: Nunca utilizar para desarmar o sistema de alarme.

7 VIDEOMONITORAMENTO – CFTV

É a atividade de visualizar as imagens do Circuito Fechado de Televisão - CFTV remotamente, condicionada ao recebimento de sinais de alarmes, com objetivo de visualizar o ambiente de onde se originou a causa destes sinais.

7.1 Câmeras

As câmeras de CFTV são dispositivos responsáveis por capturar imagens em tempo real de ambientes internos ou externos para fins de segurança, monitoramento e registro. Elas variam em modelos (bullet, dome, PTZ, fisheye) e podem operar em tecnologias como IP ou analógica (HD).

	QUALIDADE	MAN-0129 Classificação: Restrita
	Manual do Usuário – Monitoramento de Sistema Eletrônico de Segurança	Data emissão: 17/09/2019 Data validade: 31/12/2026 Versão: 07

7.2 Câmeras com vídeo analítico

As câmeras com vídeo analítico possuem inteligência artificial embarcada ou integrada ao sistema, permitindo identificar automaticamente padrões, comportamentos e eventos, sem a necessidade de acompanhamento humano constante, gerando alarmes de forma precisa e imediata.

7.3 NVR

O NVR é o equipamento utilizado em sistemas de CFTV IP. Ele recebe os sinais das câmeras através da rede (Ethernet) e armazena os vídeos em disco rígido (HD).

7.4 DVR

O DVR é o gravador utilizado em sistemas analógicos HD (HD-TVI, HDCVI, AHD). Ele recebe o sinal das câmeras através de cabos coaxiais e converte em vídeo digital para gravação.

7.5 Busca de imagens

A consulta a imagens gravadas é de responsabilidade do **CONTRATANTE**. Caso deseje que a **CONTRATADA** realize a busca, o serviço será prestado mediante cobrança de hora técnica, conforme tabela vigente.

7.6 Limitações de responsabilidade

A **CONTRATADA** não garante:

- a) qualidade da imagem em condições adversas (chuva, contraluz, reflexo, escuridão etc.);
- b) gravações superiores ao período contratado;
- c) funcionamento contínuo em caso de queda de energia, internet ou falha em HD;
- d) identificação plena de rostos ou placas, salvo se contratado analítico específico.

Elaborador: Carlos Köhler	Aprovador: Carlos Köhler	Página 20 de 29
------------------------------	-----------------------------	-----------------

	QUALIDADE	MAN-0129 Classificação: Restrita
	Manual do Usuário – Monitoramento de Sistema Eletrônico de Segurança	Data emissão: 17/09/2019 Data validade: 31/12/2026 Versão: 07

8 PORTARIA REMOTA

O sistema de Portaria Remota consiste em um conjunto de dispositivos eletrônicos e procedimentos que, interligados, garantem o atendimento e o controle remoto dos acessos de pessoas às dependências do cliente, sempre mediante autorização – do síndico, condômino, zeladoria ou ainda, gestores – em caso de empresas.

Este sistema permite o gerenciamento de acesso por meio de sistemas eletrônicos de segurança como hardware e aplicativo – APP que permitem aos usuários o controle de acesso de condôminos, visitantes, funcionários, terceiros, prestadores de serviços, entre outros, bem como a visualização das imagens.

8.1 Aplicativo – APP

Um App de Portaria Remota é um aplicativo instalado no celular dos usuários, como moradores, condôminos e síndicos que permite realizar, à distância, as funções que antes dependiam de um porteiro físico. Por meio dele são realizadas a inclusão e exclusão de usuários, convites para visitantes, terceiros e prestadores de serviços, entre outros. Ele integra interfone, controle de acesso, câmeras, autorização de visitantes e comunicação em um único sistema digital.

MATRIZ DE PERFIS E FLUXOS DE UTILIZAÇÃO		
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

 CINDAPA	QUALIDADE	MAN-0129 Classificação: Restrita
	Manual do Usuário – Monitoramento de Sistema Eletrônico de Segurança	Data emissão: 17/09/2019 Data validade: 31/12/2026 Versão: 07

8.2 Usuários

São aqueles que utilizam o APP. A Inclusão e exclusão de usuários, convites para visitantes e terceiros são realizados através do aplicativo – APP Cindapa Technology.

8.3 Visitantes

Os convites para visitantes são realizados através do aplicativo – APP Cindapa Technology.

8.4 Terceiros e prestadores de serviços

Os convites para terceiros e prestadores de serviços são realizados através do aplicativo – APP Cindapa Technology.

8.5 Convite festas e eventos

Realize a inclusão dos convidados através do aplicativo – APP Cindapa Technology.

8.6 Entrada pedestres

A entrada de pedestres pode ser realizada dependendo da tecnologia utilizada, são elas: APP, Terminal de reconhecimento biométrico (facial ou digital), Tag chaveiro, Interfone e QR Code.

8.7 Entrada veículos

A entrada de veículos pode ser realizada dependendo da tecnologia utilizada, são elas: APP, Facial, Tag automotivo, Interfone e QR Code.

	QUALIDADE	MAN-0129 Classificação: Restrita
	Manual do Usuário – Monitoramento de Sistema Eletrônico de Segurança	Data emissão: 17/09/2019 Data validade: 31/12/2026 Versão: 07

8.8 Central de Atendimento

O atendimento dos usuários poderá ser realizado pela Central de Atendimento a qual observará as seguintes regras para liberação de acessos:

- 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.



8.9 Tele entregas – delivery

As entregas são realizadas mediante a comunicação do entregador e o morador através do código QR Code localizado de modo visível na entrada do prédio.

 CINDAPA	QUALIDADE	MAN-0129 Classificação: Restrita
	Manual do Usuário – Monitoramento de Sistema Eletrônico de Segurança	Data emissão: 17/09/2019 Data validade: 31/12/2026 Versão: 07

8.10 Armário inteligente

É uma solução para otimizar a gestão de entregas em condomínios residenciais, comerciais e empresariais, por meio de armários com vários modelos, tamanhos e quantidade de repartições/box.

O morador recebe a comunicação via APP que recebeu uma encomenda e retira por meio de um código QR Code.

O sistema tem integração total com os correios e Whatsapp.

8.11 Box inteligente

É uma solução para otimizar a gestão de entregas em condomínios residenciais, comerciais e empresariais, por meio de um box coletivo de recebimento de encomendas,

O morador recebe a comunicação via APP que recebeu uma encomenda e retira por meio de um código QR Code.

O sistema tem integração total com os correios e whatsapp.

8.12 Responsabilidades

Em caso de perda, roubo ou extravio de documentos pessoais, tag, controle remoto e celular os condôminos deverão comunicar imediatamente o síndico para que tome as devidas providências no sentido de permitir que o serviço não seja comprometido através da permissão de pessoas estranhas ao condomínio.

É de responsabilidade dos condôminos e administração a orientação de seus visitantes quanto ao acesso ao condomínio e as normas internas e de segurança.

8.13 Responsabilidades reforçadas da CONTRATANTE

- a) manter cadastro de moradores, visitantes e terceiros atualizado;
- b) autorizar acessos exclusivamente pelo APP ou canais registrados;

	QUALIDADE	MAN-0129 Classificação: Restrita
	Manual do Usuário – Monitoramento de Sistema Eletrônico de Segurança	Data emissão: 17/09/2019 Data validade: 31/12/2026 Versão: 07

c) orientar moradores sobre regras de segurança.

8.14 Limitações de atuação da Central de Atendimento

A Central de Atendimento não:

- a) assume decisões sem autorização do responsável registrado;
- b) realiza intervenção física no local;
- c) responde pela identificação equivocada causada por má iluminação, usuários mascarados, uso de capacete etc.

9 PORTARIA AUTÔNOMA

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

10 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.

10.1 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.

 CINDAPA	QUALIDADE	MAN-0129 Classificação: Restrita
	Manual do Usuário – Monitoramento de Sistema Eletrônico de Segurança	Data emissão: 17/09/2019 Data validade: 31/12/2026 Versão: 07

10.2 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**.

10.3 Chamadas e condições de atendimento

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.

10.4 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.

10.5 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.

	QUALIDADE	MAN-0129 Classificação: Restrita
	Manual do Usuário – Monitoramento de Sistema Eletrônico de Segurança	Data emissão: 17/09/2019 Data validade: 31/12/2026 Versão: 07

10.6 Manutenção

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 **CONTRATADA** 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.

10.7 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.

11 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.

	QUALIDADE	MAN-0129 Classificação: Restrita
	Manual do Usuário – Monitoramento de Sistema Eletrônico de Segurança	Data emissão: 17/09/2019 Data validade: 31/12/2026 Versão: 07

12 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.

A ausência de comunicação implica aceitação tácita das condições operacionais.

13 LGPD

A CINDAPA trata dados pessoais conforme bases legais previstas na Lei 13.709/2018. A **CONTRATANTE** é corresponsável pela coleta e tratamento de dados de visitantes, moradores e terceiros.

14 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.

Além do telefone 0800 888 1991, disponível para ligações ou WhatsApp, você também pode entrar em contato por meio do e-mail atendimento@cindapa.com.br ou conversar diretamente com um de nossos colaboradores.

14.1 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:

- a) Centrais Intelbras: www.intelbras.com.br.

Elaborador: Carlos Köhler	Aprovador: Carlos Köhler	Página 28 de 29
------------------------------	-----------------------------	-----------------

 CINDAPA	QUALIDADE	MAN-0129 Classificação: Restrita
	Manual do Usuário – Monitoramento de Sistema Eletrônico de Segurança	Data emissão: 17/09/2019 Data validade: 31/12/2026 Versão: 07

- b) Centrais Hikvision: www.hikvision.com;
- c) Centrais JFL: www.jflalarmes.com.br;
- d) Centrais Paradox: www.paradox.com.
- e) Centrais Vetti: www.vetti.com.br.