



SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

DEPARTAMENTO DE INFRA ESTRUTURA DE ALARMES

PROTOCOLO DE ATENDIMENTO Nº 001/2018

O presente documento determina os encaminhamentos a serem tomados pelos guardas municipais que atuam no Departamento de Infra estrutura de Alarmes e no Centro de Controle de Operações (monitores de alarmes). Conforme descrito à seguir:

1 - EQUIPE TÉCNICA

Os técnicos deverão realizar a instalação de sistemas de alarme nos próprios e realizar a manutenção dos alarmes já instalados, seguindo as orientações abaixo:

1.1 INSTALAÇÃO DE ALARME

A equipe técnica deverá:

Realizar análise técnica da estrutura física do local (quantidade de partições, pontos estratégicos para posicionamento dos sensores, localização estratégica do teclado e central, etc).

Realizar orçamento dos materiais necessários para instalação do alarme.

Realizar a instalação do alarme no local.

Cadastrar o zoneamento no local, identificando os sensores com números;

Cadastrar senhas de usuários no local.

Criar a conta no Centro de Controle de Operações (CCO), com todos os campos pertinentes (nome do próprio, endereço, área, zoneamento, usuários, quadro de horário, teste periódico, telefones, etc)

1.2- MANUTENÇÃO DE ALARME

A equipe técnica deverá realizar a manutenção dos alarmes instalados no próprio de acordo com demanda enviada pelo CCO e/ou Coordenador do Departamento de Infra estrutura de alarme.

Os técnicos deverão:



Realizar a substituição dos equipamentos danificados dos alarmes, de acordo com a disponibilidade dos equipamentos cedidos pela Secretaria a qual pertence o próprio.

Realizar o cadastro de novas senhas para os funcionários dos próprios que já possuem alarme; ou efetua a troca de senhas quando solicitado através de ofício, no local e no CCO.

Realizar o recadastramento de zonas no local e no CCO, quando ocorre readequação, ou mudança de endereço de próprio.

Identificar problemas de linha telefônica que comprometem o sistema de alarme e comunicar ao coordenador para ser comunicado ao Departamento de Telefonia para providências.

Reprogramar as centrias de alarmes nos próprios, quando ocorrer desconfiguração, realizando a atualização dos dados no sistema do CCO.

2 - CENTRO DE CONTROLE DE OPERAÇÕES (CCO)

Os monitores de alarme, que operam o sistema de alarme no Centro de Controle de Operações, deverão tomar diferentes encaminhamentos, de acordo com a situações abaixo relacionadas:

2.1 CONTAS SEM COMUNICAÇÃO

Realizar a troca de turno no sistema.

Identificar as contas com tempo superior a 6h de falha de comunicação.

Realizar o acesso remoto (realizar no mínimo três tentativas de conexão) no período noturno ou final de semana, nas contas com mais de 6h com falha de comunicação; não voltando a comunicar, relatar ao Departamento de Infra estrutura de alarmes, através do atual sistema de comunicação (Drive).



2.2 CONTAS DESARMADAS

Identificar as contas que não tiveram o sistema de alarme ativado no horário previsto, deslocar a viatura até o local para realizar vistoria e fazer o arme do sistema no local.

Se não for possível o arme no local, devido a falhas no sistema ou zonas em aberto, realizar arme por download após vistoria da equipe operacional.

Relatar todo procedimento realizado ao Departamento de Infra Estrutura através de registro no atual sistema de comunicação (Drive) para providências junto a Secretaria a qual o próprio pertence.

2.3 DISPARO DE ALARME POR FALTA DE ENERGIA OU MÓDULO DE EXPANSÃO

Enviar a viatura até o local a fim de certificar que não ocorreu de violação do sistema de rede elétrica.

2.4 DISPARO DE ALARME POR FALHA DE BATERIA

Relatar ao Departamento de Infra estrutura de alarme através de registro no atual sistema de comunicação (Drive).

2.5 DISPARO DE ALARME POR ZONAS.

Deslocar a viatura até o local, informando a equipe operacional, o nome da zona e a frequência dos disparos. Ex: corredor, cozinha.

Após verificar que ocorreram disparos frequentes da mesma zona, constatado a equipe do operacional não havendo alteração no próprio, abrir chamado de manutenção.



Constatado situação de vandalismo ou arrombamento do próprio, o monitor deverá contactar o responsável pelo próprio através de telefone para dar ciência da ocorrência e solicitar acompanhamento da situação no local.

Após encerramento da ocorrência, relatar ao Departamento de Infra Estrutura de Alarme, através de registro no atual sistema de comunicação (Drive).

2.6 DISPARO DE ALARME POR FALHA DE SIRENE

Relatar ao Departamento de Infra estrutura de alarme através de registro no atual sistema de comunicação (Drive).

3 - EQUIPE OPERACIONAL

A equipe de Gms deverá tomar os encaminhamentos abaixo relacionados, de acordo com a ocorrência:

3.1 DESLOCAMENTO POR FALTA DE ENERGIA.

Realizar a vistoria à fim de certificar que não houve violação do sistema de rede elétrica do próprio, reportando à Central.

3.2 DESLOCAMENTO POR DISPARO DE ZONAS.

Realizar a vistoria do local.

Constatado situação de vandalismo ou arrombamento do próprio, a equipe operacional deverá reportar ao monitor do CCO e ao Coordenador Operacional o fato.



A equipe operacional deverá permanecer em P.B. no próprio até a chegada do Coordenador Operacional, que assumirá a responsabilidade pela segurança do próprio até o período da manhã do próximo dia útil, quando o responsável pelo próprio chegar no local.

3.3 CHAVES DO PRÓPRIO

A equipe operacional deverá, ao assumir o plantão, realizar a conferência das chaves e controles remoto dos próprios e em caso de caso de extravio, relatar no controle de chaves.

Este protocolo entrará em vigor na data de sua publicação.

Araucária, 05 de abril de 2018.

JOSÉ ROBERTO FORTES COUCEIRO

Secretário Municipal de Segurança Pública