



suporte@cdmtecnologia.com.br
41 4042 7181

Guia de Utilização

SUMÁRIO

Sumário	0
Sistema de vigilância perimetral	1
Sistema de vigilância de área comum	1
Sistema de vigilância do acesso	1
Acesso de pedestres	2
Moradores e funcionários e pessoas autorizadas	2
Terceiros	2
Acesso de veículos	3
Moradores, funcionários e pessoas autorizadas	3
Terceiros	4
Sistema de vigilância do acesso em situações específicas	5
Entrada assistida	5
Entregas de encomendas e correspondências	5
Permissão e bloqueio prévio de terceiros	5
Festas, Eventos e reuniões	6
Eventos de pânico	6
Acionamento no ponto de acesso de pedestre	6
Acionamento via aplicativo Celular	6
RESPONSABILIDADES	7
Responsabilidades do Morador	7
Responsabilidades do Condomínio	7
Responsabilidades da CDM	7

Prezado Cliente,

A **Sentinela Virtual** é um serviço de monitoramento e vigilância, prestado remotamente pela **CDM**, a partir de nosso centro de comando, que opera durante as 24 horas diárias, em todos os dias do ano.

Nossos sistemas e equipamentos, combinados com a atuação de equipe altamente treinada, são capazes de prover ao seu Condomínio a efetiva gestão de alarme, monitoramento de perímetro, além do total controle dos acessos, mesmo em casos de queda de energia.

O principal objetivo da **Sentinela Virtual** é a preservação da integridade e segurança de seu Condomínio, mas, para tanto, é indispensável que usuários, visitantes e prestadores de serviço saibam como interagir adequadamente com toda a tecnologia colocada à disposição.

Nesse sentido, desenvolvemos o presente documento, que esclarece os principais procedimentos necessários à perfeita utilização dos sistemas e equipamentos instalados no Condomínio.

Eventuais dúvidas remanescentes podem ser elucidadas por e-mail ou ainda por nossos operadores, que se encontram sempre prontos para servi-lo.

Conte sempre conosco!

Cordialmente,

Fernando Quaresma
CEO

SISTEMA DE VIGILÂNCIA PERIMETRAL

Acreditamos que para proteger o seu Condomínio nossa fundamental preocupação deve ser a identificação de potenciais invasores e pessoas com atitudes suspeitas em seus arredores, tudo para prevenir a ocorrência de eventos indesejados. Por isso, a **Sentinela Virtual** provê o monitoramento e vigilância do perímetro de seu Condomínio, durante as 24 horas diárias.

Quando há identificação de eventos suspeitos, nossos operadores procedem com análise detalhada das imagens de vídeo do setor em foco.

Confirmada potencial situação de risco a moradores, funcionários, visitantes e/ou prestadores de serviço, com o objetivo de dissuadir a pessoa em atitude suspeita de avançar na ação mal-intencionada, entramos em contato com o ambiente por meio de alto-falantes instalados na faixa do perímetro.

Na hipótese de a empreitada indesejada permanecer, nossos operadores acionam giroflex e sirenes; sendo necessário, ainda entramos em contato com apoio tático ou autoridade policial local, conforme nível de criticidade do evento indesejado.

Em seguida, deixamos a administração a par da situação e *tratativa* adotada.

SISTEMA DE VIGILÂNCIA DE ÁREA COMUM

Câmeras de monitoramento e vigilância encontram-se instaladas nos locais previamente acordados com a Administração do Condomínio, a fim de que possa haver o registro do que ocorre nesses ambientes.

As imagens das câmeras de monitoramento e segurança podem ser visualizadas em tempo real por aplicativo celular, cabendo à Administração do Condomínio escolher quais câmeras serão disponibilizadas para visualização.

Independentemente, pelo período estipulado em contrato, as imagens geradas permanecem armazenadas, em redundância, em nossos servidores.

Durante tal prazo, se houver impossibilidade de a Administração do Condomínio recuperar imagens diretamente nos equipamentos instalados no Condomínio, é possível que a **CDM** disponibilize acesso aos arquivos armazenados em nosso centro de comando, desde que haja solicitação formal da Administração do Condomínio, pelo e-mail suporte@cdmtecnologia.com.br ou por whatsapp no número **(41) 4042-7181**.

IMPORTANTE

- A **CDM** não disponibiliza imagens recuperadas a usuários, mas tão somente à Administração do Condomínio mediante solicitação formal.

SISTEMA DE VIGILÂNCIA DO ACESSO

A integridade do Condomínio, moradores, funcionários, visitantes e/ou prestadores de serviço somente se efetiva quando há um preciso controle do acesso às suas dependências. Nesse sentido, a **Sentinela Virtual** oferece o mais completo sistema de monitoramento e vigilância relacionado às entradas/saídas nos pontos de acesso do Condomínio.

Acreditamos que a combinação da tecnologia e atuação ostensiva de nossos operadores treinados é capaz de prover a máxima segurança, considerando o pleno controle da rotina de acesso às dependências do Condomínio e seu permanente monitoramento e vigilância.

Abaixo, descrevemos como deve ser realizada a rotina de acesso de pedestres e veículos às dependências do Condomínio.

Acesso de pedestres

Moradores e funcionários e pessoas autorizadas

A rotina de acesso demanda um prévio cadastramento de suas informações pessoais. Portanto, é fundamental o preenchimento da ficha cadastral, com a conseqüente disponibilização de todas as informações solicitadas e autorização de captura de sua fotografia para armazenamento em banco de dados.

Após, de maneira autônoma, é possível entrar/sair pelas portas controladas, a partir do uso dos leitores de acesso. Nosso sistema automaticamente identifica e registra as informações de acesso.

Observação

- Considerando que no Condomínio há leitor biométrico digital, também é necessário o cadastramento de sua digital, o que pode ser feito com o auxílio remoto de nossos operadores, ou com auxílio presencial em data agendada, pelo e-mail suporte@cdmtecnologia.com.br ou por whatsapp no (41) 4042-7181.
- Na hipótese de desejar utilizar TAG para acesso, proceda com solicitação pelo e-mail suporte@cdmtecnologia.com.br por whatsapp no (41) 4042-7181. O custo do dispositivo de acesso será faturado diretamente ao Condomínio no mês subsequente à sua requisição;

IMPORTANTE

- É possível permitir acesso autônomo a funcionários e pessoas autorizadas mediante cadastro de biometrias ou disponibilização de TAG. Em casos tais, o responsável pela unidade a que estiverem vinculados deve solicitar tal cadastramento, ficando responsável pelos acessos realizados por essas pessoas;
- Quem optar por TAG para acessos autônomos deve manter o dispositivo sempre consigo para utilizá-lo em suas entradas e

saídas, sendo terminantemente proibido emprestá-lo a terceiros, mesmo que sejam moradores da mesma unidade;

- Caso ocorra a perda da TAG utilizada para acesso, é fundamental reportar o fato imediatamente à **CDM** e à Administração do Condomínio, a fim de que seja cancelada a funcionalidade de abertura de portas;
- O uso da TAG é de exclusiva responsabilidade do usuário nela cadastrado e do responsável pela unidade a ela vinculada. Portanto, caso seja necessário desabilitá-la ou transferir sua posse a terceiro, é indispensável contatar a **CDM** para informação;
- Se o usuário não se sentir seguro ao chegar ao Condomínio, ou verificar pessoas suspeitas na redondeza, deve solicitar ao centro de comando da **CDM** uma entrada assistida (verificar tópico próprio);

Sempre que necessário, é possível que usuários, funcionários e pessoas autorizadas utilizem a rotina de acesso voltada a terceiros, conforme abaixo descrito. No entanto, nessa hipótese, nosso centro de comando submeterá a pessoa a todo um processo de verificação de identidade, com solicitação aleatória de dados cadastrais para validação, o que implicará em um processo de liberação mais demorado do que o acesso autônomo.

Terceiros

A rotina de acesso demanda o acionamento do intercomunicador instalado junto a porta de acesso externo do Condomínio, a fim de que nossos operadores atendam ao chamado e colem informações necessárias ao cadastro do terceiro, tais como seu nome, finalidade do acesso, unidade autônoma e morador a ser visitado.

IMPORTANTE

- Para a segurança de todos, a **CDM** não informa a terceiros qualquer dado de unidade autônoma ou morador a ser visitado. Assim, para solicitação de acesso, é indispensável que o terceiro

informe ao nosso centro de comando as informações necessárias a sua identificação e de seu destino;

- Sempre oriente aos terceiros que não fiquem junto aos portões de acesso sem acionar o intercomunicador. Quando for o caso, peça para o terceiro esperar pelo morador, em segurança, no interior do Condomínio;

Na sequência, o centro de comando entra em contato com o morador visitado, por meio de interfone, telefone fixo ou celular, para solicitação do acesso.

Obtida autorização, é realizado o cadastramento dos dados pessoais do terceiro, conforme orientação da Administração, e disponibilizado o acesso.

IMPORTANTE

- A **CDM** é responsável pelo monitoramento e vigilância dos acessos do Condomínio, assim como identificação e liberação dos acessos de terceiros. Não é permitido aos moradores e funcionários proceder com liberação autônoma de terceiros não identificados, pois isso implica em vulnerabilidade à segurança de todos;
- Após a liberação do acesso de terceiros, a responsabilidade por sua conduta é do morador que autorizou o acesso;

Quando moradores e funcionários solicitam acesso, nossos operadores requisitam dados de cadastro aleatórios para confirmação de identidade e, imediatamente após, processam a abertura da porta.

IMPORTANTE

- Na hipótese de a solicitação de funcionário ocorrer fora do dia e/ou horário previamente autorizado, nossos operadores realizam contato com o responsável para validação da autorização e posterior liberação ou não do acesso;

Em qualquer caso, nosso sistema providencia o registro das informações de quem teve o acesso franqueado e do operador responsável pelo processo de liberação, sendo possível a emissão de relatório detalhado quando necessário, a ser solicitado pela Administração do Condomínio pelo e-mail suporte@cdmtecnologia.com.br ou por whatsapp no **(41) 4042-7181**.

Acesso de veículos

Moradores, funcionários e pessoas autorizadas

A rotina de acesso demanda um prévio cadastramento das informações de veículo e vagas de garagem, assim como cadastramento de TAG veicular fornecida pela **CDM**.

Após, de maneira autônoma, é possível a realização da entrada/saída, a partir do uso do mencionado dispositivo de acesso.

Nosso sistema identifica os dados pessoais do possuidor do equipamento e providencia a abertura automática do portão de acesso, que se fecha imediatamente após a passagem do veículo. Sempre há o devido registro das informações de acesso.

Observação

- Quando necessitar de substituição de TAG utilizado ou desejar dispositivo adicional, proceda com solicitação pelo e-mail suporte@cdmtecnologia.com.br ou por whatsapp no **(41) 4042-7181**. O custo do equipamento será faturado diretamente ao Condomínio no mês subsequente à sua requisição.

IMPORTANTE

- É possível permitir acesso autônomo a funcionários e pessoas autorizadas mediante disponibilização de TAG. Em casos tais, o responsável pela unidade a que o dispositivo estiver vinculado deve solicitar tal cadastramento, ficando também responsável pelos acessos realizados por essas pessoas;

- A TAG deve sempre ser utilizada em suas entradas e saídas, ficando afixada no vidro para-brisa dianteiro do veículo também cadastrado;
- Caso ocorra a perda/roubo da TAG utilizada para acesso, é fundamental reportar o fato imediatamente à **CDM** e à Administração do Condomínio, a fim de que seja cancelada a funcionalidade de abertura de portões;
- O uso do dispositivo de acesso é de exclusiva responsabilidade do usuário nele cadastrado e do responsável pela unidade a ele vinculada. Portanto, caso seja necessário desabilitá-lo ou transferir sua posse a terceiro, é indispensável contatar a **CDM**;
- Se o usuário não se sentir seguro ao chegar ao Condomínio, ou verificar pessoas suspeitas na redondeza, deve solicitar ao centro de comando da **CDM** uma entrada assistida (verificar tópico próprio);
- É expressamente proibido aproveitar-se de uma abertura de portão anterior para entrada, pois nesse momento o portão veicular está em processo de fechamento e poderá colidir com o veículo;

Sempre que necessário, é possível que moradores e funcionários utilizem a rotina de acesso voltada a terceiros, conforme abaixo descrito. No entanto, nessa hipótese, nosso centro de comando submete a pessoa a todo um processo de verificação de identidade, com solicitação aleatória de dados cadastrais para validação, o que implicará em um processo de liberação mais demorado do que o acesso autônomo.

Terceiros

Segundo informação recebida da Administração do Condomínio, não existem vagas de garagem destinadas a visitantes ou terceiros. No entanto, mediante autorização prévia da Administração do Condomínio ou morador, é possível liberação de acessos, que deverão ser solicitados pelo número de telefone (41) 4042-9999.

Observação

- Para liberação do acesso de terceiros é necessário que o responsável pela unidade ou a Administração do Condomínio formalize sua autorização pelo e-mail suporte@cdmtecnologia.com.br, ou por whatsapp no **(41) 4042-7181**, com o envio das seguintes informações:
 - a) Nome completo da pessoa autorizada;
 - b) Número da identidade e/ou CPF;
 - c) Placa, marca e cor do veículo que terá acesso ao Condomínio;

IMPORTANTE

- A **CDM** é responsável pelo monitoramento e vigilância dos acessos do Condomínio e não possui autorização para proceder com a abertura dos portões de garagem para visitantes ou terceiros sem autorização prévia de responsável pela unidade ou Administração do Condomínio;
- Após a liberação do acesso de visitantes ou terceiros, a responsabilidade por sua conduta é de quem o liberou para ter o acesso autorizado;
- Não é permitido aos moradores procederem com liberação autônoma de visitantes ou terceiros, pois isso implica em vulnerabilidade a segurança de todos. Caso haja liberação do acesso de terceiros por morador, a responsabilidade por sua conduta é de quem autorizou o acesso;

Moradores podem solicitar acesso pelo telefone (41) 4042-9999. Nesse caso, nossos operadores requisitam dados aleatórios de cadastro para confirmação da identidade e processam a abertura do portão.

Em qualquer caso, nosso sistema providencia o registro das informações de quem teve o acesso franqueado e do operador responsável pelo processo de liberação, sendo possível a emissão de relatório detalhado

quando necessário, a ser solicitado pela Administração do Condomínio pelo e-mail suporte@condom.com.br por whatsapp no (41) 4042-7181.

SISTEMA DE VIGILÂNCIA DO ACESSO EM SITUAÇÕES ESPECÍFICAS

Entrada assistida

Em relação ao acesso, nosso genuíno objetivo é garantir, por meio do monitoramento e vigilância remotos, a integridade do Condomínio e de todos aqueles que o acessam.

Nesse sentido, além de nossos operadores acompanharem por áudio e vídeo todos os acessos de terceiros às dependências do Condomínio, possibilitamos que os moradores solicitem previamente ao centro de comando da **Sentinela Virtual** o acompanhamento de seus acessos por meio do telefone (41) 4042-9999 ou por meio de aplicativo celular.

O mesmo aplicativo ainda permite a visualização das imagens das câmeras de vigilância e identificação, com acesso em tempo real a tudo o que ocorre nos pontos de acesso e perímetro do Condomínio, caso o morador deseje saber como está o ambiente previamente a sua chegada.

Entregas de encomendas e correspondências

A rotina de acesso demanda o acionamento do intercomunicador instalado junto a porta de acesso externo do Condomínio, a fim de que nossos operadores atendam ao chamado e coletem informações necessárias ao cadastro do terceiro, tais como seu nome, finalidade, unidade autônoma e morador a ser contatado.

Na sequência, o centro de comando entra em contato com o morador, por meio de interfone, telefone fixo ou celular, para solicitar seu comparecimento ao ponto de acesso.

IMPORTANTE

- Para a segurança de todos, a **CDM** não informa a terceiros qualquer dado de unidade autônoma ou morador. Assim, para solicitação de contato, é indispensável que o entregador informe ao nosso centro de comando as informações necessárias a identificação do destinatário do contato;
- A **CDM** é responsável pelo monitoramento e vigilância dos acessos do Condomínio e não possui autorização para proceder com a liberação do acesso a entregadores;
- Não é permitido aos moradores procederem com liberação autônoma de terceiros, pois isso implica em vulnerabilidade a segurança de todos. Caso haja liberação do acesso de entregador por morador, a responsabilidade por sua conduta é de quem autorizou o acesso;

Nas hipóteses em que não seja necessário o contato com o morador para a realização da entrega, ou quando este não esteja na residência, nosso centro de comando orientará ao entregador que coloque a entrega no passador localizado junto ao lado externo da guarita do condomínio. Assim, o morador poderá retirar sua encomenda em momento seguinte.

Outra possibilidade é que nosso centro de comando contate o zelador do Condomínio e solicite seu comparecimento à porta de acesso externo.

Permissão prévia de terceiros

A partir de solicitação formal pelo e-mail suporte@cdmtecnologia.com.br, por whatsapp no (41) 4042-7181, ou por meio de aplicativo celular, é possível o prévio cadastramento e permissão do acesso de terceiros às dependências do Condomínio.

A aplicação permite que a configuração do acesso seja válida para um período indeterminado ou para dia(s) e horário(s) previamente definido(s).

IMPORTANTE

- Ao realizar o prévio cadastramento e permissão/bloqueio do acesso de terceiro às dependências do Condomínio, tanto a responsabilidade pelos dados inseridos no sistema, quanto a liberação/negativa do acesso, é de integral responsabilidade do morador responsável. Em casos tais a **CDM** fica isenta de qualquer responsabilidade por acessos indevidos;

Festas, Eventos e reuniões

Conforme exposto no tópico anterior, a partir de aplicativo celular é possível o prévio cadastramento e permissão/bloqueio do acesso de terceiros às dependências do Condomínio.

No entanto, se o morador preferir, pode preencher nosso modelo de lista de convidados e nos enviar para o e-mail suporte@cdmtecnologia.com.br com o assunto "Festa", com o mínimo de 48 horas de antecedência. Citado modelo de lista encontra-se disponível para obtenção no aplicativo celular, na seção "Documentos".

EVENTOS DE PÂNICO

Esperamos que situações de pânico nunca ocorram, porém estamos aptos a adotar medidas ostensivas para dar um efetivo tratamento ao indesejável evento.

A **Sentinela Virtual** disponibiliza dois meios de informar ao nosso centro de comando a respeito:

Acionamento no ponto de acesso de pedestre

A forma de acionamento do evento de pânico varia conforme a utilizada para acesso ao Condomínio.

- **TAG de acesso:** basta utilizar a TAG de coação no leitor de acesso;

- **Leitor Biométrico:** basta utilizar o dedo pré-configurado;

Acionamento via aplicativo Celular

Nosso aplicativo possui botão específico para informação de evento de pânico, que pode ser acessado no canto inferior direito da tela principal.

A partir do clique, será aberta outra tela em que será visualizado o botão “pânico”. Se pressionado, o botão envia um alerta ao nosso centro de comando.

Em qualquer hipótese, quando acionado, o pânico não levanta suspeitas a respeito do seu acionamento. Contudo, nossos operadores recebem um alerta silencioso e entram em contato com o responsável pela emissão do alerta, procedendo com o seguinte questionamento:

Está tudo bem com o(a) senhor(a)?

Para haver o cancelamento do evento de pânico, o morador deverá responder com a seguinte resposta:

FOI UM ERRO

Caso o responsável pela emissão do alerta não nos responda com a senha acima, o centro de comando agirá de acordo com o procedimento previamente acordado com a Administração:

RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDADES DO MORADOR

1. Atualizar o cadastro de sua unidade sempre que houver alterações (moradores, veículos, contatos, etc);
2. Autorizar os operadores do centro de comando da **CDM** a liberar o acesso de terceiros às dependências do Condomínio;
3. Em caso de demissão de funcionários ou troca de veículos, reportar o fato à **CDM** e Administração do Condomínio para adoção das providências necessárias;
4. Comunicar ao centro de comando da **CDM** quando entrar acompanhado nos pontos de acesso para fins de realização do devido cadastro;
5. Quando utilizar TAG, sempre mantê-la consigo para entrada e saída;
6. Quando utilizar TAG, nunca a emprestar a terceiros, mesmo que sejam moradores da mesma unidade;
7. Quando utilizar TAG, em caso de perda, reportar o fato imediatamente à **CDM** e Administração do Condomínio;
8. Proceder com o prévio cadastramento de visitantes para autorização em caso de festas ou reuniões;
9. Comunicar imediatamente à **CDM** e/ou Administração do Condomínio qualquer falha nos componentes do sistema de monitoramento e vigilância;

RESPONSABILIDADES DO CONDOMÍNIO

1. Cumprir e fazer cumprir os protocolos estabelecidos para o desenvolvimento dos serviços da **CDM**;
2. Concordar em promover eventuais adequações de sistemas e equipamentos sugeridas pela **CDM**, a fim de que a empresa possa sempre prestar seus serviços com excelência;

3. Manter o telefone e dados cadastrais do zelador atualizados;
4. Quando identificar qualquer falha nos componentes do sistema de monitoramento e vigilância, comunicar imediatamente à **CDM**;
5. Identificar os técnicos de manutenção pelos uniformes e crachás e jamais permitir a saída dos mesmos do condomínio sem conferir a lista de aceite de visita técnica;
6. Cuidar dos equipamentos instalados, evitando e comunicando eventuais danos ou depreciações aos equipamentos. Se constatado uso indevido ou outro tipo de uso inadequado serão cobrados custos com deslocamento e/ou consertos na fatura seguinte ao ocorrido;

RESPONSABILIDADES DA CONDOM

1. Manter as manutenções preventivas periódicas sempre em dia;
2. Realizar o atendimento inicial de manutenção técnica em até três horas após a comunicação da falha;
3. Manter um controlador de acesso fisicamente presente no estabelecimento sempre que uma falha for constatada e não puder ser solucionada em tempo hábil, com custos conforme contrato;
4. Atender de forma cortês aos chamados de visitantes e moradores;
5. Ao atender uma solicitação de entrada no condomínio, ligar para os números de ramal/telefone constantes no cadastro da unidade condominial/morador;
6. Não permitir a entrada de pessoas sem autorização;
7. Cancelar imediatamente o acesso por dispositivo perdido, assim que o morador comunicar a ocorrência;
8. Fornecer, sempre que necessário, novo TAG e/ou dispositivo de entrada no menor tempo possível.



suporte@cdmtecnologia.com.br
41 4042 7181

CONTROLE DIGITAL OSTENSIVO
E MONITORAMENTO LTDA
CNPJ | 29.651.802/0001-43

UNIDADE CURITIBA: 41 4042 7181
UNIDADE RIO DE JANEIRO: 21 3030 9029