

Guia do Consumidor

31415926535 8979323846 2643383279
5028841971 6939937510 5820974944
5923078164 0628620899 8528034825
3421170679 8214808651 3282306647
0938446095

Para a aquisição
de sistemas
eletrônicos
de segurança



Segurança também
para o seu negócio

Guia

do Consumidor

Para a aquisição de sistemas eletrônicos de segurança

Prezado consumidor:

Este guia foi elaborado pela ABESE – Associação Brasileira das Empresas de Sistemas Eletrônicos de Segurança e tem o objetivo de levar a você, consumidor, as informações necessárias para a aquisição de equipamentos e serviços de segurança eletrônica, seja para sua casa, seu condomínio, empresa, qualquer outro local ou evento que precisem desses produtos e serviços.

Idealizada pela ABESE esta iniciativa está alinhada à sua missão, que é “fortalecer, capacitar e regulamentar o mercado de sistemas eletrônicos de segurança” e, dessa forma, contribuir com boas práticas de fabricação, comercialização, instalação e manutenção.

Para orientar sobre os cuidados a serem tomados antes, durante e depois da contratação dos serviços de segurança eletrônica, este guia trata de critérios de seleção de empresas, elaboração de projetos, orçamentos e contratos, tecnologias disponíveis, entre outros itens de importância fundamental para você, consumidor.

Boa leitura!



Segurança também
para o seu negócio

Índice

Apresentação	02
Finalidades dos sistemas eletrônicos de segurança	04
Etapas de aquisição	05
Critérios de seleção das empresas	05
Diagnóstico e análise de riscos	06
Elaboração de projetos	06
Elaboração de orçamentos	07
Contratos	07
Tecnologias	08
Sistemas de alarme	08
Serviço de monitoramento 24h	08
Videomonitoramento	09
Serviço de monitoramento de imagem	09
Controle de acesso	10
Detecção de incêndio	11
Portaria remota	12
Integração de sistemas eletrônicos de segurança	13
Serviço de manutenção preventiva	13
Selo da Qualidade ABESE	13
Dados de mercado	14
ABESE	15

Finalidades dos sistemas eletrônicos de segurança

Que finalidades têm os sistemas eletrônicos de segurança?

Antes de saber como adquirir um sistema eletrônico de segurança, é importante entender quais as suas finalidades, isto é, para que ele serve.

Os sistemas eletrônicos de segurança têm como finalidades: detectar, comunicar e inibir.

Detectar – Os sistemas eletrônicos de segurança detectam automaticamente um evento indesejado, como, por exemplo, uma invasão, utilizando soluções tecnológicas.



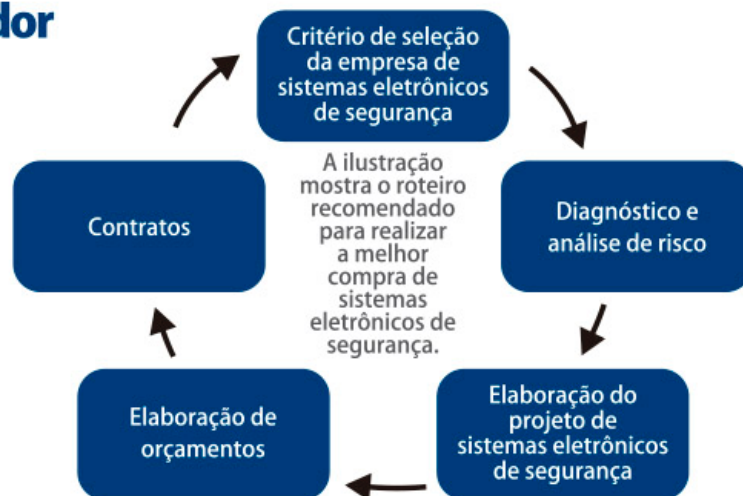
Comunicar – A partir da detecção de um evento indesejado, os sistemas eletrônicos de segurança avisam a ocorrência desse evento por meio de sistemas audiovisuais ou de forma remota, via sistemas de telecomunicações.



Inibir – Os sistemas eletrônicos de segurança auxiliam na prevenção de ocorrências, como invasões, furtos, roubos, entre outras, reduzindo riscos.



Etapas de aquisição



Crítérios de seleção das empresas

Procure por empresas especializadas no mercado de sistemas eletrônicos de segurança. Além disso, é preciso atentar para alguns aspectos:

- É fundamental não confundir empresa especializada em sistemas eletrônicos de segurança com empresa de vigilância. A primeira tem responsabilidade de proteger patrimônios, valores e pessoas por meio de elaboração de projeto, instalação e manutenção dos sistemas eletrônicos de segurança e fazer o monitoramento 24h por dia, sete dias na semana, dos locais onde esses recursos tecnológicos foram instalados. A segunda tem a responsabilidade de proteger patrimônios, valores e pessoas por meio de vigilante armado ou desarmado.

Observação: quando o plano de segurança prevê a necessidade de contratação dos dois tipos de empresas acima mencionados, o ideal é que sejam empresas distintas.

- A empresa deve fornecer referências de clientes já atendidos por ela no mesmo ramo de atividade que o de sua empresa.
- Consulte a idoneidade financeira da empresa e seu histórico.
- Certifique-se de que a empresa garante a procedência dos equipamentos e os serviços de pós-venda como manutenção preventiva e corretiva.
- Também é importante buscar empresas que possuam certificações de qualidade de processos, produtos e serviços reconhecidas pelo mercado.
- Para facilitar essa escolha, a ABESE disponibiliza em seu site www.abese.org.br a lista de empresas de sistemas eletrônicos de segurança, suas associadas.

Diagnóstico e análise de riscos

Elaboração de projetos

O diagnóstico é a identificação das vulnerabilidades geradoras de eventos negativos no local.

A análise de riscos aponta a probabilidade de eventos identificados no diagnóstico acontecerem e seus impactos negativos decorrentes.

As informações obtidas por meio do diagnóstico e da análise de riscos são fundamentais porque servirão de base para a elaboração do projeto de sistema eletrônico de segurança.

Nesse momento é que se definem as soluções tecnológicas e suas características técnicas que serão utilizadas para atender às necessidades do cliente.

A eficácia de um sistema eletrônico de segurança depende em grande parte de um projeto bem elaborado.



Elaboração de orçamentos

Uma vez definidas as soluções tecnológicas e suas características técnicas na etapa de elaboração do projeto, as empresas apresentarão seus orçamentos detalhando os produtos, a infraestrutura e os serviços.

Contratos

A ABESE recomenda que o consumidor exija da empresa de sistemas eletrônicos de segurança escolhida a elaboração de um contrato que seja claro em relação ao fornecimento de equipamentos e serviços de instalação, de forma a atender suas necessidades.

A instalação de todos os sistemas eletrônicos de segurança deve ser realizada de acordo com as normas técnicas pertinentes ao tipo de projeto realizado.

O treinamento de uso prático, a entrega de manuais e o termo de garantia também devem fazer parte nesta etapa.

É recomendável também que seja assinado um contrato de prestação de serviços de monitoramento 24h de eventos de alarme e imagem e outro de manutenção preventiva e corretiva.

A manutenção preventiva é muito importante para o funcionamento adequado do sistema.

Tecnologias



Segurança também
para o seu negócio

Sistemas de alarme

É um conjunto de dispositivos detectores de intrusão e de controle utilizados para proteção do imóvel ou ambiente, gerenciado por um equipamento central.

O sistema de detecção de intrusão pode ser dividido em detectores internos, externos e perimetrais.

A eficácia de um sistema de alarme envolve também o serviço de monitoramento 24h.

Serviço de monitoramento 24h

Esse serviço pode ser realizado por uma central de monitoramento da própria empresa que fez a venda e a instalação do sistema ou de outra terceirizada por ela.

O alarme é programado para enviar os sinais pela linha telefônica e/ou outros meios de telecomunicações.

Assim que os operadores da central de monitoramento identificam o sinal de disparo ou acionamento, é executado um conjunto de ações determinadas previamente com o cliente, como verificação por telefone ou inspeção técnica, entre outras.

A inspeção técnica consiste no deslocamento de um profissional desarmado ao local de origem do sinal enviado pelo sistema de alarme para verificação, registro e comunicação do evento à central de monitoramento.



Tecnologias

Videomonitoramento

O Sistema de videomonitoramento é um conjunto de equipamentos e dispositivos que captam imagens e as transmitem, por meio de mídias, para serem observadas e gerenciadas, local ou remotamente, por profissionais especializados em sistemas eletrônicos de segurança.

As imagens podem ser visualizadas remotamente por uma central de monitoramento 24h ou na palma da mão por meio dispositivos moveis.

Serviço de monitoramento de imagem

O serviço de monitoramento de imagens confirma se um evento gerado por um sistema de alarme é real ou teve alguma causa não emergencial.

Essa confirmação é observada por meio das imagens transmitidas de forma remota aos profissionais da central de monitoramento.

Além de ser utilizado para segurança, esse serviço pode ser usado como suporte à gestão de um patrimônio, como, por exemplo, observar as movimentações de manobristas em um estacionamento, acompanhamento de uma obra em outros municípios, funcionamento de máquinas em uma indústria, controle de tráfego de veículos em áreas urbanas, etc.

O sistema de videomonitoramento tornou-se uma das principais ferramentas em sistemas de segurança modernos. Em pouco tempo, os avanços tecnológicos tornaram esses sistemas mais eficazes e muito mais acessíveis.



Tecnologias



Controle de acesso

Os sistemas eletrônicos de controle de acesso são as tecnologias aplicadas para controlar, monitorar e restringir a circulação de pessoas, bens ou veículos, dentro, fora e em torno de um edifício ou em qualquer tipo de ambiente.

Um sistema de controle de acesso é expansível e versátil, pois pode ser simplesmente o controle de entrada e saída de uma única porta (único acesso) ou pode controlar diversos pontos de acesso simultaneamente, inclusive integrado com outros sistemas.

De uma forma geral, os sistemas de controle de acesso são divididos em:

- 1. Barreira física:** restringe de forma física o acesso a um edifício ou ambiente por métodos específicos, como fechadura eletromagnética, catracas e portões automáticos.
- 2. Dispositivo de identificação:** há diferentes tecnologias usadas para identificar os usuários de um sistema de controle de acesso, como cartão de proximidade e os diversos tipos de biometria: de impressão digital, facial, por veia, ou veículos, por meio de tags de cobrança automática, utilizadas em shoppings, postos de pedágio, entre outros locais.
- 3. Controladora e software de gerenciamento:** a controladora e o software de gerenciamento são usados para decidir quem pode ter acesso e por meio de qual ponto e em que momento do dia ou da noite.

Tecnologias

Detecção de Incêndio

O objetivo de um sistema de detecção e alarme de incêndio (SDAI) é identificar e localizar o fogo em seu estágio inicial, a fim de possibilitar o abandono rápido e seguro dos ocupantes de um imóvel, além de iniciar as ações de combate ao incêndio, preservando vidas e patrimônio e evitando a contaminação do meio ambiente.

A execução de sistemas de segurança contra incêndios em edificações é regulamentada pela NBR-17240. Além de seguir a norma, para um projeto adequado de sistema de detecção e alarme de incêndio é preciso saber:

O que monitorar?

Fumaça, temperatura, comando manual, equipamentos e sistemas complementares.

O que comandar?

Acionamento de exaustão, abertura de portas, destrave das catracas.

Como atuar?

Sinalizando (Visual e Sonoro).



Tecnologias

COMO FUNCIONA PARA MORADORES



O morador utiliza um controle de acesso, usando a tag ou o app para celular, que permite a passagem de forma fácil e rápida.



Um controle de garagem anticionagem e identificado permite entradas e saídas rápidas para os moradores.



Função alerta de carona. Comunica a central caso algum intruso aproveite sua entrada no condomínio para invadir.



① Caso haja uma situação de risco, o morador pode acionar a empresa de segurança (sistema silencioso) através dos controles de acesso. As ligações e os vídeos são gravados remotamente, permitindo registro do acesso de moradores, visitantes e prestadores de serviço.

Portaria remota

É um serviço de segurança eletrônica que transfere a portaria para uma base de monitoramento remoto. É indicada, principalmente, para condomínios residenciais para o controle de acesso, entrada e saída de condôminos, comunicação com as pessoas desse ambiente e enviar apoio operacional presencial, quando necessário.

Por meio de um interfone inteligente, um visitante pode falar com um atendente na central remota de monitoramento para que este contate o morador, mesmo fora de casa, para autorizar ou não a sua entrada.

Na portaria presencial, o porteiro é responsável por tratar das regras de acesso. Como cerca de 80% das pessoas de um condomínio têm direito de acesso, o vício de abrir as portas para a maioria das pessoas acaba sendo o principal motivo da liberação sem autorização do morador. Na portaria virtual, apenas o interfone é acionado na residência ou apartamento.

Na portaria remota, a validação das pessoas com acesso ao condomínio é realizada por uma “tag” (chaveiro) ou controle remoto, ambos com sistema anticionagem. O atendimento a visitantes e prestadores de serviço é feito por um funcionário treinado e qualificado da portaria remota. Todas as imagens e áudios referentes às entradas dos condomínios são armazenadas para serem auditadas a qualquer momento.

Portaria remota compreende controle de acesso, videomonitoramento, comunicação, automatização de portas e portões, proteção perimetral e controle de intrusão de todos os tipos.

Além de garantir mais eficiência nos processos de segurança por meio de tecnologia, a portaria remota gera economia significativa em comparação ao modelo tradicional. Para sua implementação, é imprescindível a realização de diagnóstico e análise de risco e a elaboração de procedimentos, inclusive comportamentais, envolvendo condôminos e funcionários.

Integração de sistemas eletrônicos de segurança

Por meio de softwares inteligentes, é possível gerenciar todas as tecnologias apresentadas – sistemas de alarme, de videomonitoramento, controle de acesso, detecção de incêndio e portaria remota – de forma integrada.

Os softwares geram relatórios gerenciais que fornecem, por exemplo, as imagens vinculadas às datas e horários da circulação de pessoas nos locais, integrando todas as informações.

Serviço de manutenção preventiva

É de fundamental importância a utilização do serviço de manutenção preventiva, que proporciona um planejamento adequado dos recursos existentes em um sistema eletrônico de segurança, garantindo o funcionamento e a longevidade das tecnologias.

O serviço informa, antecipadamente, a necessidade de ajustes, trocas e manutenção dos equipamentos.



Selo de Qualidade ABESE

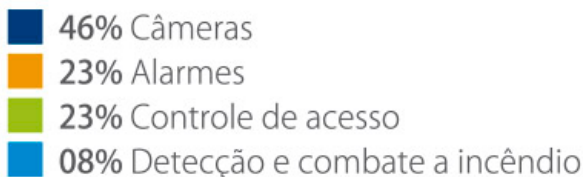
A ABESE desenvolveu um processo de certificação específico para o mercado de sistemas eletrônicos de segurança. O Selo de Qualidade ABESE é um regulamento que prevê requisitos técnicos do segmento, de gestão empresarial e de qualidade, que devem ser seguidos e observados pelas empresas proporcionando diversos benefícios como redução de custos, aumento de lucratividade e maior satisfação dos clientes.

O Selo de Qualidade ABESE foi criado para diferenciar as empresas que primam pelo atendimento profissional aos seus clientes.

Consulte as empresas certificadas no site da ABESE www.abese.org.br.

Dados de mercado

- Crescimento médio anual de **9%** nos últimos cinco anos
- **22 mil** empresas
- **220 mil** empregos diretos
- **2 milhões** de empregos indiretos
- Principais tecnologias aplicadas em segurança eletrônica e participação no mercado:





ABESE – Associação Brasileira das Empresas de Sistemas Eletrônicos de Segurança

A ABESE é a entidade que representa, nacionalmente, as empresas de sistemas eletrônicos de segurança. Sua missão é “fortalecer, capacitar e regulamentar” esse mercado.

A associação representa o segmento de sistemas eletrônicos de segurança junto ao poder público e entidades da iniciativa privada, defendendo seus direitos e interesses, e atua para tornar o mercado brasileiro cada vez mais sólido e profissional.

**Segurança também
para o seu negócio**

< CAPA >

< ÍNDICE >

Juntos
somos
mais
fortes

Informações

Telefone: 11 3294-8033

abese@abese.org.br

www.abese.org.br



Segurança também
para o seu negócio

Rua Coronel Lisboa, 432 - Vila Mariana - 04020-040 - São Paulo-SP

Informação com conteúdo: [Facebook icon](https://www.facebook.com/associacaoabese) /associacaoabese

< CAPA >

< ÍNDICE >