



**PADRÕES E CONDUTAS DE COMPORTAMENTOS E ATENDIMENTOS EXTERNOS
KSV SEGURANÇA ELETRÔNICA**

Conduta:

Tanto o instalador de Alarmes ou CFTV como o pessoal da empresa instaladora, prestadores, devem ter uma atitude profissional junto ao cliente. Essa atitude se concretiza em conduta e forma de apresentação pessoal. O instalador deve estar limpo, com boa aparência ter educação, impressionando positivamente o cliente. Tendo atitude profissional, o instalador terá credibilidade e respeito por parte do cliente.

=====

Uso de Uniforme:

É preciso que o uniforme seja adequado à instalação. Deve ser mantido limpo e apresentável. O uniforme ideal para um instalador é aquele que o diferencie dos demais em um local de trabalho. Pode ser um avental, uma camiseta com logotipo da firma ou até um macacão. Além do uniforme, deve-se ter uma roupa apropriada para entrar em forros que em geral são muito sujos. **Recomenda-se usar** camisa com identificação da empresa, calça jeans escura, botas; **Nunca usar** sandálias, chinelos, tênis, camisas com propagandas, dizeres, preferências musicais, religiosas, com frases e desenhos maliciosos, etc.

=====

Responsabilidade do Técnico:

- a) Sempre portar todas ferramentas básicas de uso diário de seu trabalho;
 - b) Certificar e conferir por completo os itens descritos em ordem de serviços;
 - c) Conferir se todos materiais necessários para execução das obras a serem atendidas em O.S. estão em mãos antes de sair para o atendimento ao cliente.
 - d) Checar se todas providências necessárias para logística de atendimento ao cliente estão “OK” antes de sair do escritório e ou residência;
 - e) Informar a base de monitoramento e também escritório central em todos inícios e termino de atividade junto ao cliente
 - f) Testar 100% o sistema tratado e ou instalado.
 - g) Ao final de cada atendimento fazer um relatório verbal e por telefone a central de segurança da empresa, sobre as condições de finalização de cada atendimento;
- =====

Documentações e rotinas diárias:

O instalador deve documentar tudo o que ele fez e instalou em uma instalação, pedindo sempre ao responsável no local, assinatura e aceite além de dar-lhe ciência do que ocorreu na instalação. Deve ter em mãos sua ordem de serviços preenchida por completo, letra legível e para facilitar essa documentação. Providenciar esses documentos, instalações, manutenções, testes, retirada de equipamentos para conserto, etc ..., sempre antes de sair para atendimento. No documento deve ficar claro o tempo de execuções, datas, o que foi feito, os materiais entregues/instalados, o que foi retirado e também comentários se existirem no local, obra concorrente que não fazem parte das instalações assim ficar isento de responsabilidade que não seja pertinente a seus serviços.

=====

Início das instalações:

Ao chegar a uma instalação, antes de descarregar suas ferramentas e equipamentos, apresente-se ao cliente e ou responsável do local. Pergunte-lhe quem será o responsável no caso de sua ausência, apresente seus ajudantes, esclareça tudo o que vai ser instalado, pergunte onde poderá guardar suas ferramentas, qual banheiro pode usar, onde pode lavar as mãos, etc... Mostre onde você vai fazer os furos, colocar canaletas, posicionar os sensores, sirenes e teclados. Pergunte ao cliente por onde ele entra e sai para verificar a melhor colocação do teclado e determinar as zonas temporizadas. Depois retire suas ferramentas do carro e comece as instalações.

=====



Conflito com projeto e vendedores:

Caso você verificar que o equipamento comprado tenha falhas ou erros no ato de sua instalações, antes de falar com o cliente e gerar mal entendidos, entre em contato com o vendedor representante da KSV Segurança Eletrônica e ou departamento Operacional, notifique o problema para que seja agilizado a correção sem gerar estresse ao cliente. Lembre-se que você faz parte de uma equipe e deve trabalhar em função dela.

Faça o serviço somente após a aprovação do vendedor ou gestor do operacional KSV Segurança Eletrônica. No caso de algum conflito ou de discussão com um agente colaborador da empresa, resolva o problema longe do cliente, fora do estabelecimento ou em reunião na no escritório da empresa.

=====

Encerramento de uma instalação:

Não deixe o local sujo, nem ferramentas espalhadas. Tenha sempre em mãos uma flanela, vassoura e aspirador de pó. Ao fazer um furo, limpe imediatamente o pó. Informe às pessoas do estabelecimento sobre o barulho.

Observe se alguém está ao telefone e, se for o caso, aguarde. Forre computadores, aparelhos de fax ou outros objetos que estiverem no raio de sujeira da furadeira.

Após as instalações, entre em contato com o responsável e mostre o que você fez. Faça testes com o equipamento e peça ao responsável que faça o mesmo.

Explique como limpar os equipamentos instalados, os cuidados que o usuário tem que ter para não gerar alarmes falsos. Pergunte se há alguma dúvida. Caso o cliente questione alguma coisa que você não saiba não invente ou minta. Diga-lhe que vai pedir ao seu supervisor para ele esclarecer.

Sandro Benjamim
KSV Segurança Eletrônica



**PADRÕES PARA FIXAR EQUIPAMENTOS, CABOS E PERIFÉRICOS
KSV SEGURANÇA ELETRÔNICA:**

ALARMES:

Placa de identificação Monitoramento 24 horas: Primeiro item a ser instalado na frente do imóvel do cliente, jamais deixar de fixar placa de identificação da empresa de monitoramento 24 horas KSV Segurança Eletrônica.

Central de alarmes padrão: com parafusos e bucha mínimo 02 parafusos padrão 03 parafusos;

Centrais Alarme: fixar com parafusos e buchas 8mm em parede padrão alvenaria, fixar com bucha de oco para Drywal 8 e ou 10 mm com bucha de oco e ou gesso;

Teclado: fixar altura média 1,40m a 1,55m do piso sempre com 02 parafusos no mínimo;

Receptores: sempre instalar receptores em locais abertos, interno, sem barreiras altura mínima 1,90m do piso;

Sensores IVP's: Fixar todos sem exceção com 02 parafusos e buchas 06mm altura média padrão 2,30m até 2,40m;

Sensores IVP's TETO: Fixar todos sem exceção com 02 parafusos e buchas 06mm ou transpassados com porca e arruelas;

Sensores IVA's : Fixar com parafusos e buchas em casos de parede direto e ou utilizar suportes próprios e também fixar com parafusos e buchas;

Sirenes: fixar com 02 parafusos e buchas 6mm, sempre mais distante possível da central de alarmes (jamais instalar próximo central de alarmes);

Terminantemente proibido: instalar resistores (RFL), nas placas de centrais do alarmes, somente deverão permanecer instalados em sensores, razão pelo qual denominação de RFL (resistor fim de linha);

Proibido jumper de zonas validas sem autorizações e motivos definidos pela diretoria KSV Segurança Eletrônica

O bom instalador, sempre deverá fixar seus cabos de comunicações entre os periféricos de maneira a esconder e ser discreto, transitar nos ambientes sem agredir estética, layout do local de permanência.

Quanto menos podemos visualizar os cabos de comunicação entre sensores, periféricos e centrais de alarmes, melhor fica apresentação de sua instalação!

Sandro Benjamim
KSV Segurança Eletrônica



CFTV CIRCUITO FECHADO DE TELEVISÃO:

DVR/NVR:

- a) Instalar em departamento CPD, sempre que possível;
- b) Caso não exista CPD no local, instalar em lugar seco, seguro e longe de acessos de terceiros, porém com melhor distribuição dos cabos;
- c) Se possível for, fixar DVR em módulos e ou paredes de fácil acesso a tratativas de recuperação de imagens, manutenções e ajustes.

Réguas/Fontes elétricas:

- a) Fixar em paredes e ou rack's longe de acessos e danos acidentais
- b) Certificar estética e conexões firmes para alimentação AC e DC

Câmeras:

- a) Em forros, sempre fixas com parafusos passantes 6 mm com porcas e arruelas;
- b) Paredes, sempre utilizar 03 parafusos, conforme definido pelo fabricante;
- c) Demais superfícies, fixar com parafuso adequado ao local de permanência;

O bom instalador, sempre deverá fixar seus cabos de comunicações entre os periféricos de maneira a esconder e ser discreto, transitar nos ambientes sem agredir estética, layout do local de permanência.

Quanto menos podemos visualizar os cabos de comunicação entre sensores, periféricos e centrais de alarmes, melhor fica a apresentação de sua instalação!

Para cabeamentos seguir proposta comercial adequado para cada projeto;

Não permitimos conexão de Baluns, fixos atrás de DVR, necessário fazer transição de conexão, pois acabamento em DVR, devem ser impecáveis;

Maiores dúvidas e detalhes solicitar auxílio a Direção KSV Segurança Eletrônica,

Sandro Benjamim
KSV Segurança Eletrônica