



Edifício Amoreiras Square,
Rua Carlos Alberto da Mota Pinto,
nº 17, 4º, 1070-313 LISBOA
Telefones 213 808 300/7;
Fax: 213 862 781;
Email: servassis-
te@mundicenter.pt

CALL SERVICE

24 HORAS/DIA:

966809354

24 HORAS POR
DIA,
365 DIAS POR
ANO



SQUARE

Boletim Interno

NÚMERO 152

13 DE ABRIL DE 2009

O RESULTADO FINAL DE UM BOM TRABALHO

Em semanas anteriores mostrámos imagens de como a Central de Segurança do Braga Parque estava a ser virada do avesso para garantir um reposicionamento e a montagem dos equipamentos necessários ao controle de tudo quanto se passa no *shopping*.

Sem jamais pôr em causa a operacionalidade desse serviço, a Equipa de Manutenção da SERVASSISTE coordenada pelo Engº César Verde concluiu essa tarefa podendo ver-se na fotografia abaixo o resultado final: uma Central espaçosa e com todos os equipamentos devidamente distribuídos para uma maior eficácia da vigilância prestada pelos profissionais incumbidos dessa missão.





JOÃO FIGUEIREDO:

A APOSTA NA MANUTENÇÃO HOTELEIRA

Mesmo tendo em consideração que **o Mercado Hoteleiro está também ele afectado pela crise internacional e conjuntural** - embora todos os indicadores e estudos digam que a partir do início do ano 2010 esta situação voltará a apresentar registos graduais e positivos rumo a uma ultrapassagem da crise - a grande realidade centra-se na necessidade por um lado e na continuidade por outro, das **pessoas continuarem a viajar e a terem que se alojarem em hotéis**, sobretudo por motivos profissionais, pois na perspectiva de consumidores estão significativamente a realizar menos férias e conseqüente alojamento em unidades hoteleiras, o que naturalmente tem reflexos neste mercado tão específico.

Todavia, o Mercado Hoteleiro procura compensar esse abrandamento com uma cada vez maior **rentabilização e optimização dos seus custos**, nomeadamente os fixos de estrutura, procurando conjugar a essa optimização dos custos uma **melhor prestação de serviços aos consumidores na tentativa de minimizar o período de crise vigente**.

São estes os grandes motivos pelos quais os grandes grupos hoteleiros resolveram considerar **uma nova estratégia para a manutenção das suas unidades**, aligeirando consideravelmente as suas estruturas e até em casos extremos vindo a **suprimir as equipas residentes de manutenção e conseqüentemente recorrendo a empresas prestadores de serviços de assistência e manutenção devidamente credenciadas**, apetrechadas, vocacionadas e direccionadas quer logística, como fundamentalmente do ponto de vista técnico, capazes de responderem e conferirem tais desafios e qualidade de prestação de serviços.

A SERVASSISTE enquanto empresa certificada de referência e bem implantada no mercado, através do investimento em meios humanos e tecnológicos, **está firmemente apostada em alargar e consolidar a sua expansão geográfica e a taxa de penetração nesta área de negócio**, marcando presença



cada vez mais em todo o território nacional com a exploração de novos nichos de mercado e de novas oportunidades, que evidenciam e caracterizam a imagem que vai construindo.

Por isso, começa cada vez mais a ganhar expressão a perspectiva estratégica a implementar metodologias e acções concertadas de actuação comercial neste início de 2009, sustentando o alargamento da oferta de Prestação de Serviços da sua actividade, com a correspondente diversificação de potenciais e reais áreas de negócio, fundamentalmente em torno de da **manutenção e gestão integrada de hotéis**, que lhe permitirão num futuro próximo **direccionar e concentrar esforços num sector de extrema importância económica**.



A SERVASSISTE, nos seus anos de existência, tem crescido de uma forma clara e sustentada, dentro e fora do grupo MUNDICENTER, obtendo várias alterações e reestruturações nos seus modelos organizacionais, procurando **responder sempre de modo mais eficaz aos objectivos propostos** pela sua administração. Daí ser reveladora a nova dinâmica existente, ao que não é alheia uma forte motivação e pré-disposição na adaptação às novas exigências do mercado e da conjuntura actual.

Por isso, importa destacar que a SERVASSISTE possui na sua estrutura várias **“equipas móveis”** de assistência e manutenção, **que se deslocam em “viaturas – oficina” devidamente equipadas e em cobertura de toda as regiões no Continente e Regiões Autónomas**, com os seus elementos a serem possuidores de **características e competências de polivalentes**. Por outro lado, também é possuidora de um vasto naipe de colaboradores pertencentes aos seus quadros e com vários anos de experiência que têm estado em laboração nas suas múltiplas equipas residentes nos diversos centros de responsabilidade onde a SERVASSISTE ao longo dos anos tem prestado serviços de assistência e manutenção, que face à sua experiência, polivalência, possuem condições e **capacidade de adaptação aos mais variados ambientes de trabalho**.

Acresce-se ainda a tudo isto, que estas equipas oferecem ao Clientes e Potenciais Clientes uma **grande experiência**, a **fiabilidade** dos seus serviços e em conjugação com a equipa do BackOffice, apresentam uma **permanente disponibilidade ao menor custo nos 365 dias por ano, 24 horas diárias, através da oferta de um serviço de “Call Center 24 Horas”**.

Tudo isto é demonstrativo de carácter e profissionalismo, devendo no futuro ser uma prática corrente de todos os colaboradores e todas as equipas da SERVASSISTE, pretendendo que cada vez mais fique bem marcante a noção de que se **vivem tempos novos** a imporem **maiores exigências** e a necessidade da adaptação em **aliar a Eficácia à Eficiência** em prol da Qualidade.

São estes os fundamentados argumentos que têm dado forte sustentação e impacto junto dos diversos hotéis contactos desde o início do corrente ano pela SERVASSISTE, em aplicação ao seu **Plano de Marketing**, fazendo chegar em primeira instância a sua "Apresentação", para de seguida marcar reuniões com os Directores Gerais e Directores de Manutenção, afim de lhes ser manifestada a capacidade, disponibilidade e forte motivação da SERVASSISTE para **corresponder à nova estratégia da hotelaria respeitante à manutenção de cada uma das unidades das mais variadas cadeias de hotéis.**

Foram já efectuadas algumas importantes reuniões com responsáveis de hotéis e conseguidas futuras reuniões com outros, dando seguimento ao Plano de Marketing da SERVASSISTE para esta área de negócio, tendo desde logo ficado em aberto a possibilidade de consulta por parte destes, para a apresentação de propostas de manutenção e execução de alguns trabalhos preliminares, pois **enquanto empresa certificada de referência**, vem investindo cada vez mais em meios humanos e tecnológicos visando apostar na consolidação e no alargamento da oferta da "Prestação de Serviços".



São positivas e esperançosas **as novas perspectivas da SERVASSISTE**, pois mantendo uma grande dedicação, persistência e elevado grau de profissionalismo, será possível implementar uma estratégia adequada à nova realidade, consolidando novas metodologias que possibilitem uma importante rentabilização dos seus colaboradores em particular e das suas equipas em geral, através quer das intervenções em que é solicitada,

quer no leque da **oferta da prestação de serviços em todas as áreas de mercado e na cobertura da totalidade do território nacional.**



PAULO RODRIGUES:

AS PRECAUÇÕES OBRIGATÓRIAS DOS FABRICANTES

Temos estado a abordar a Directiva Máquinas, documento essencial já inserido na legislação nacional, que tem um papel essencial na constatação dos riscos inerentes aos ambientes de Trabalho como forma de neles limitar as possibilidades de acidentes.

Esse objectivo faz sentido logo desde a fase do planeamento, do projecto e da construção das máquinas e equipamentos devendo o fabricante perspectivar como irá prevenir ou limitar o acesso de pessoas durante os movimentos perigosos de peças ou até o acesso à zona perigosa.

Surgem assim os protectores - fixos, móveis ou reguláveis - ou seja equipamentos de segurança utilizados especificamente para garantir uma barreira material inibidora da entrada na zona perigosa.

Entre os protectores mais eficazes contam-se os dispositivos sensores. Estes podem detectar a presença das pessoas na zona perigosa (violação da distância de segurança) e limitar o movimento perigoso logo que a pessoa seja detectada. Eles permitem garantir a segurança das pessoas, provocando a paragem dos elementos perigosos de uma máquina ou a interrupção de um fenómeno perigoso, quando se viola um limite de segurança (distância de segurança), ou se efectua uma acção de efeitos danosos sobre eles.



Mesmo acautelados todos os riscos previsíveis o fabricante é obrigado a tomar algumas precauções complementares informando os utilizadores das máquinas dos seus riscos residuais, fazendo-os acompanhar de sinalização de segurança e aconselhando o equipamento de protecção individual mais adequado para com ele lidar, sem esquecer as medidas a tomar e situações de emergência e, sempre que possível, garantindo a formação específica dos operadores.

Uma das circunstâncias importantes que o fabricante deve ter em conta é a de mencionar claramente, no Manual de Instruções, o uso previsto para a máquina, incluindo as fases de montagem e desmontagem, situações em que a frequência de acidentes graves é elevada. As condições de montagem e desmontagem, incluindo as operações em que o fabricante considere justificada a restrição de intervenção por parte do utilizador, devem ser mencionadas no referido Manual de Instruções, salvaguardando a informação de que essas operações devem ser realizadas por especialistas.

RCCTE: INDICES E PARAMETROS

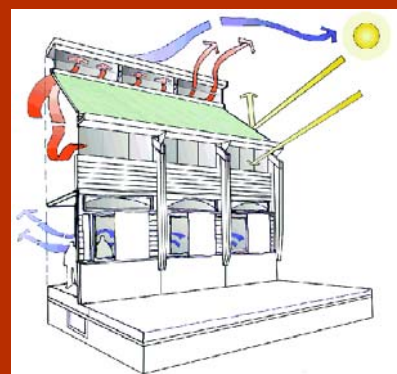
No novo **Regulamento das Características de Comportamento Térmico dos Edifícios (RCCTE)**, há quatro objectivos fundamentais a serem cumpridos nas novas construções de edifícios de habitação ou de serviços sem sistemas centralizados de climatização de acordo com o que ele estipula:

- Um adequado **conforto térmico**, quer quando existe necessidade de aquecimento em invernia ou de arrefecimento em estiagem.
- Uma **qualidade do ar interior** adequada à saúde de quem nela vive ou trabalha;
- Um **abastecimento em águas quentes sanitárias** a partir de colectores solares ou outras fontes de energia renovável, sempre que existam condições favoráveis para tal;
- A **minimização dos efeitos das condensações nas estruturas da construção** garantindo uma maior durabilidade dos edifícios.

Estes objectivos também se tornam obrigatórios para as grandes alterações ou remodelações de edifícios (ou seja para aquelas que excedam os 25% do seu custo inicial) ou para as ampliações, embora neste caso esses requisitos só se tornem vinculativos para essa nova parcela construtiva.

O cumprimento do Regulamento é aferido por quatro índices e outros tantos parâmetros, que servirão de critérios quantitativos para o aferir.

Os índices em causa correspondem a **necessidades nominais anualmente verificadas em energia**



A FORMAÇÃO
ATRAVÉS DA
COMUNICAÇÃO
INTERNA



primária para prover as necessidades do edifício ou da fracção autónoma em aquecimento (**Nic**), arrefecimento (**Nvc**) e em águas sanitárias (**Nac**) e a necessidades globais de energia primária resultantes das anteriores e da renovação do ar interior (**Ntc**).

Dado que o Regulamento define como se podem calcular os **valores máximos** de tais necessidades, com os quais aqueles índices serão comparados, a certificação de um Edifício ou fracção autónoma passa a depender desse exercício de verificação da conformidade de tais limites.

O Regulamento ainda define quatro parâmetros fundamentais para analisar se o Edifício obedece ou não aos seus critérios. São eles os **coeficientes de transmissão térmica** dos elementos da envolvente por onde se processam permutas de calor com o exterior (paredes, coberturas, pavimentos, etc.), a **classe de inércia térmica** (que tem a ver com a massa dos seus elementos construtivos), o **factor solar dos seus vãos envidraçados** (desde que com uma área superior a 5% da do pavimento) e a **taxa de renovação de ar**.

Com tantas variáveis a analisar, o perito ou o auditor de um edifício ou fracção autónoma corre muitos riscos, mas um deles nunca será o de se entediar...



**A INFORMAÇÃO
COMO VANTAGEM
ESTRATÉGICA**





PORFÍRIO ROQUE

GARANTIR A SATISFAÇÃO DO CLIENTE

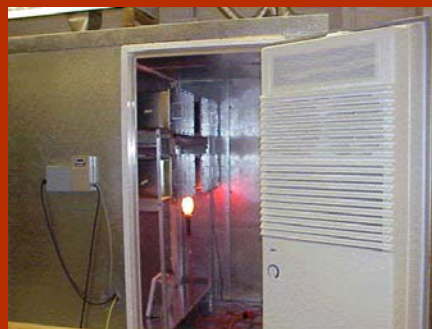
A obra, que vamos abordar esta semana, foi efectuada na arrecadação de uma conhecidíssima rede de restauração em *fast food*, aonde o Cliente nos confrontou com o sobreaquecimento daquele espaço aonde estão dispostas diversas câmaras frigoríficas.

Do estudo efectuado às condições específicas daquele espaço e aos requisitos pretendidos pelo Cliente, concluímos pela necessidade de se obterem resultados eficientes através da **instalação de um novo sistema de extracção do calor** ali acumulado.

Entre a solicitação do Cliente e a entrega da obra, passando pelas sucessivas fases de estudo, planeamento, preparação e execução da obra, decorreu uma semana o que é elucidativo quanto à capacidade de resposta da SERVASSISTE para ir ao encontro das necessidades a ela formuladas.

Este exemplo vem ao encontro da máxima amiúde expressa por nós junto dos **Cientes**: estes **devem concentrar-se no êxito do seu negócio, que a SERVASSISTE trata do resto!**

Cerca de quinze dias passados sobre o início do funcionamento do **sistema de extracção da área de fumadores** instalado num dos *shoppings* da Grande Lisboa, podemos congratularmo-nos com o sucesso obtido, demonstrando-se que, quer o estudo prévio efectuado para o efeito, quer a Obra em causa (já abordada em número anterior do SQUARE), corresponderam ao que era pretendido!





MANUEL CIPIRANO:

A IMPORTÂNCIA DO DECRETO-LEI 220/2008 (2)

Prosseguindo a abordagem do Decreto-Lei, que sistematiza e actualiza a legislação sobre segurança contra incêndio em edifícios, continuamos a abordar algumas definições essenciais para compreendermos o que, posteriormente, iremos aprofundar.

Depois de definirmos o conceito de edifício e de recinto, é importante cuidarmos de saber qual será a sua **utilização-tipo**, ou seja que tipo de actividade aí será maioritariamente desenvolvida. Os cuidados de segurança considerados para um edifício de escritórios é completamente diferente do de um armazém de pirotecnia.

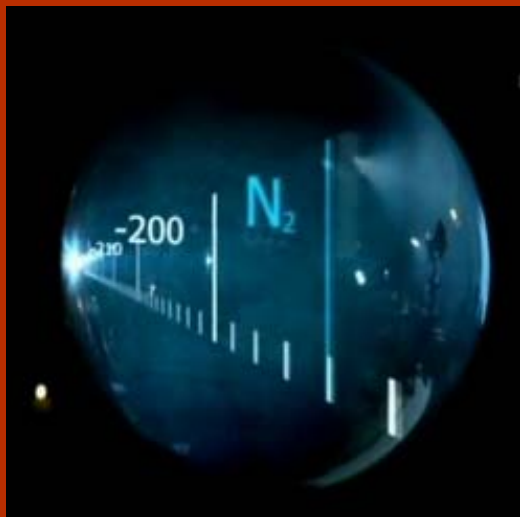
É, igualmente, relevante distinguir a **área bruta** nele considerada da sua **área útil**. A primeira é delimitada pelo **perímetro exterior** das paredes exteriores e pelo eixo das paredes interiores separadoras dessa fracção, relativamente às restantes. Por seu lado a segunda corresponde à soma da área útil de todos os compartimentos interiores de um dado piso ou fracção, excluindo-se vestíbulos, circulações interiores, escadas e rampas comuns, instalações sanitárias, roupeiros, arrumos, armários nas paredes e outros compartimentos de função similar, e mede-se pelo **perímetro interior** das paredes que delimitam aqueles compartimentos, descontando encaços até 30 cm, paredes interiores, divisórias e condutas.



Para além da área será relevante a **altura da utilização-tipo** desse espaço e que corresponde à diferença de cota entre o plano de referência e o pavimento do último piso acima do solo, susceptível de ocupação por essa utilização-tipo. No caso de um edifício de habitação essa altura é medida desde o solo aonde assenta o seu rés-do-chão até ao pavimento do seu último andar ocupado pelos respectivos condóminos.

O plano de referência corresponde à cota de pavimento do acesso destinado às viaturas de socorro, medida na perpendicular a um vão de saída directa para o exterior do edifício.

Falta-nos considerar, enfim, quem está no interior desses edifícios, que se designa por **efectivo**, que corresponde ao número máximo estimado de pessoas que pode ocupar em simultâneo um dado espaço de um edifício ou recinto, distinguindo-se do conceito de **efectivo de público** por excluir do indicador anterior o número de funcionários e quaisquer outras pessoas afectas ao seu funcionamento, como o são por exemplo os elementos da segurança, da limpeza ou da manutenção.



A CONQUISTA DO FRIO:

A LIQUEFAÇÃO DO HIDROGÉNIO

O frio desempenhou um papel fundamental na vida de James Dewar. Em miúdo ele costumava patinar na superfície de um lago gelado na sua Escócia natal. Mais tarde ele afirmará que a sua experiência precoce para a sua formação terá sido o de um acidente relacionado com a prática de tal desporto.

Depois de cair e mergulhar por baixo do gelo, Dewar foi socorrido. Mas, uma vez levado para casa, descobriu-se que ele passara a sofrer de reumatismo articular agudo, que o prendeu ao leito nos oito meses seguintes.

Como os seus membros ameaçavam atrofiar-se o carpinteiro da aldeia tomou-o como ajudante a fim de os obrigar a movimentar, sobretudo às mãos.

Nesse período, entre outras coisas, ele manufacturou um violino e adquiriu competências mecânicas, que lhe foram de grande proveito mais tarde, quando se viu a conceber novas máquinas.

Vinte anos depois da liquefacção do oxigénio e do azoto, ainda ninguém conseguira superar a barra dos -200°C .

Foi necessário todo o génio e tenacidade de Dewar para conceber um aparelho capaz de liquefazer os gases seguintes. Nomeadamente o hidrogénio, que só assim muda de estado a -250°C . Esse seria um dos grandes desafios dessa época!

Dewar está, pois, convencido a trepar aquele que designa como o Monte Hidrogénio. Mas não está sozinho nessa ascensão a uma nova etapa na conquista do Frio. O seu rival mais forte é um holandês: Heike Kamerlingh-Onnes. Mais novo que Dewar, ele tinha por este um elevado respeito. O que não era recíproco da parte do escocês, consciente de ver nele uma nova concepção científica, mediante o projecto de construção de um novo laboratório

de investigação de dimensões industriais.

Quando Onnes passou a liderar o Laboratório de Física de Leyde só tinha 29 anos. No seu discurso de tomada de posse ele enunciou tudo quanto pretendia fazer nos anos seguintes. Nomeadamente liquefazer gases para proclamar a competência mundial dos cientistas holandeses. Ele mostrava ter uma visão espantosa a longo prazo.

Tal como ele previra, Onnes transforma aquele Laboratório numa espécie de fábrica, contratando fabricantes de instrumentos, sopradores de vidro e um verdadeiro exército de assistentes fardados de azul. Mais tarde ainda fundaria uma Escola Técnica associada ao Laboratório e que ainda permanece em actividade.

Dewar e Onnes não podiam ser mais diferentes. Muito secreto quanto aos seus trabalhos, Dewar esconde do público uma boa parte dos seus aparelhos antes de os apresentar nas suas conferências. Pelo contrário, Onnes comenta ao avanços da sua investigação numa revista mensal.

Se Onnes é a tartaruga da fábula, Dewar é a lebre. Este último era muito competente, chegando a fabricar os seus próprios instrumentos e a organizar as suas experiências até as levar aos resultados pretendidos. Kamerlingh-Onnes tinha uma concepção muito diferente dos métodos científicos inaugurando o que hoje se pode designar como ciência pesada. Contrariamente a Dewar ele pensa que cálculos rigorosos são indispensáveis antes de se iniciarem as experiências.



INOVAÇÃO TECNOLÓGICA:

SURGE UMA ALTERNATIVA ÀS BATERIAS

Investigadores da Universidade de Maryland (EUA) desenvolveram uma nova tecnologia para armazenar energia eléctrica que, em alguns casos, chega a ser 10 vezes mais eficiente dos que as melhores alternativas disponíveis hoje.

O prof. Sang Bok Lee e a sua equipa criou milhões de nanoestruturas idênticas com formatos ajustados para a melhor eficiência na transferência de electrões das grandes áreas onde eles são armazenados.

Os materiais comportam-se sempre segundo as leis básicas da natureza. O que os investigadores fizeram foi explorar combinações pouco frequentes desses comportamentos para construir as suas nanoestruturas.

"Esses dispositivos exploram combinações únicas de materiais, processos e estruturas para otimizar combinações de potência e densidade de energia que, consideradas em conjunto, representam uma promessa real para a construção da próxima de geração da tecnologia de armazenamento de electricidade e de todo um novo sector da indústria de tecnologia," diz o professor Gary Rubloff, outro participante na investigação.

Os dispositivos de armazenamento de electricidade actualmente disponíveis podem ser classificados em três categorias. O primeiro grupo é o das **baterias**, onde se destacam as baterias de iões de lítio, com grande capacidade de armazenamento, mas com escassa capacidade para receber energia (recarregar) e libertar energia (libertar correntes elevadas).

A segunda categoria é a dos **condensadores electroquímicos** (EECs), mais conhecidos como **supercondensadores**, que também funcionam com base nos princípios electroquímicos, com altas capacidades de potência, recarregando rapidamente e libertando muita energia, mediante o custo de uma capacidade reduzida de armazenamento.

Na última categoria estão os **condensadores electrostáticos** (ESCs), que operam por meios exclusivamente físicos, armazenando cargas na superfície de dois condutores. Isto torna-os capazes de libertar altas potências e recarregar rapidamente, mas com um custo de uma baixa densidade energética.

Os novos dispositivos agora desenvolvidos enquadram-se nesta última categoria. Como foram construídos com as mais modernas ferramentas da nanotecnologia, designam-se **nanocondensadores electrostáticos**.

Houve sucesso onde subsistia a maior fragilidade desse tipo de dispositivo: a **densidade energética**. Os nanoccondensadores electrostáticos chegam a ser 10 vezes mais eficientes do que os dispositivos desse tipo actualmente disponíveis.

Esse aumento de eficiência coloca-os em pé de igualdade com os condensadores electroquímicos, tornando-os exequíveis para a definição da próxima geração de dispositivos de armazenamento de energia.

Outra vantagem dos nanocondensadores é que eles podem ser produzidos em finíssimos painéis, que podem ser empilhados para formar um sistema de armazenamento de maior capacidade - para utilização em veículos eléctricos, por exemplo - ou serem integrados em painéis solares - compondo um sistema captação e de armazenamento de energia limpa que não depende das condições meteorológicas.

