

# VIHUME

MAGAZINE

11ª EDIÇÃO - 2023 - Maio

## WORKSHOP



# vihume<sup>®</sup> 2023

Alvará nº 152 C - do MAI

## “como conquistar clientes 24 horas”

### EDITORIAL

Como conquistar  
clientes 24 horas  
para a CRA!

pág: 4

### NOVIDADES

#### IMMIX

O novo investimento  
da Vihume

pág: 18

SECOLink

1962-2023  
61 ANOS  
Contera  
A SEGURANÇA DE UM GRANDE NOME

casmár  
Componentes de  
Luz e Segurança

IVV AUTOMAÇÃO

### ENTREVISTAS

#### Joaquim Gomes

O dia a dia numa  
Central Recetora de  
Alarmes

pág: 7

#### Sónia Faria

Legislação

pág: 13

#### Daniel Duarte

Marketing no mundo  
empresarial

pág: 26

# ÍNDICE



## Como conquistar clientes 24 horas para a CRA!

pág: 4 e 5

## Entrevista Joaquim Gomes O dia a dia numa Central Recetora de Alarmes

pág: 7 - 11





Entrevista  
Sónia Faria  
**Legislação**

pág: 13 - 16



Entrevista  
Daniel Duarte  
**Marketing  
no mundo  
empresarial**

pág: 23 - 26

**IMMIX**  
**O novo  
investimento  
da Vihume**

pág: 17 - 22

***immix*** 



# COMO CONQUISTAR CLIENTES 24 HORAS PARA A CRA!

A história da prestação de serviços 24 horas para os sistemas de alarme, surgiu praticamente quando nasceram os primeiros alarmes e quando foram instalados possivelmente em instituições bancárias ou em algum chalé de um grande empresário ou de um magnata. Não digo que tenha sido logo após a descoberta dos alarmes, mas terá sido passado alguns anos quando se começou a sentir a necessidade de comunicar o disparo do alarme fora da instalação.

O surgimento de novas centrais de alarme com a comunicação PSTN incorporada, fez com que os utilizadores dos sistemas comesçassem a receber os disparos de alarme num telefone fixo fora da instalação. Só que nem sempre poderia estar alguém perto do telefone para receber o sinal de alarme e por isso perdia-se a informação de sinal de alerta, ficando o alarme a tocar de forma permanente até que alguém o fosse desligar! Pouco tempo depois, passaram ter uma temporização de dispa-

ro, ou seja, as sirenes tocavam durante uns breves minutos e rearmava o sistema automaticamente.

Estávamos nos anos 80 e ainda não existiam telemóveis e por isso eram as sirenes exteriores e interiores que faziam assustar o intruso e alertar a população de forma a chamarem a autoridade ao local.

Com o aparecimento dos computadores, internet e telemóveis tudo mudou e a partir do início da nova era dos anos 90, e posteriormente ao longo dos 30 anos seguintes, a evolução foi sempre permanente, até aos nossos dias.

A evolução das comunicações, onde inclui os sistemas de alarme, fez com que surgisse a necessidade de se descobrir como rececionar os sinais de alarme num local centralizado e fora das instalações. Com este conceito surgiu a primeira Central Recetora de Alarmes constituída por entradas de linhas telefónicas fixas à qual foi dada o nome de Osborne Hoffmann, nome do

criador.

O mundo foi avançando e a era dos computadores, da internet e das telecomunicações via telemóvel iriam fazer desenvolver de forma bastante rápida, fazendo com que todas as outras áreas também se desenvolvessem de uma forma também ela, super-sónica!

A ciência avança com as suas descobertas e as empresas de instalação dos sistemas de segurança tentam aproveitar esse desenvolvimento tecnológico para inovar as suas ações comerciais.

Com as evoluções tecnológicas inseridas na sociedade, outras preocupações e necessidades foram surgindo! As pessoas a nível individual, familiar e de grupo, bem como as leis em geral e em particular, no que diz respeito à segurança privada, fizeram alterar muito as decisões comerciais de grandes empresas da área da instalação de sistemas de segurança eletrónica como a Securitas e a Prosegur.

Passados que estão aqueles tempos, de quando um alarme tocava e as suas sirenes exteriores e interiores de grande potência acordando toda a população do bairro ou da aldeia, e que todos acudiam ao alarme do vizinho, agora com todas as evoluções que já foram salientadas e das funcionalidades legais que se encontram em vigor, posso assegurar que um sistema de

alarme fiel e eficiente terá que estar sem dúvida nenhuma, ligado a uma central recetora de alarmes 24 horas, de forma a que possa receber e tratar os sinais de alarme e de avaria, informando em segurança os clientes, técnicos e autoridades.

No entanto, muita coisa há ainda a fazer no nosso sector. Uma delas, é a mentalização que os nossos profissionais têm que ter, se querem evoluir na instalação de alarmes. Essa mentalização é a vontade própria que cada um, cada grupo, cada sector, tem que ter em cada empresa se quiserem vencer na aquisição de clientes que liguem os seus alarmes à Central Recetora de Alarmes 24 horas.

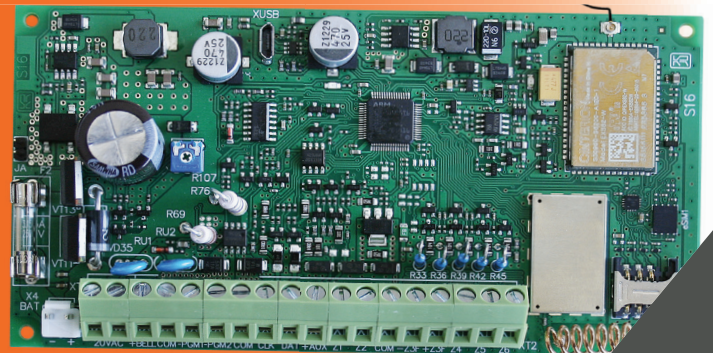
**Joaquim Gomes**



# S16 - CENTRAL PARA PROFISSIONAIS

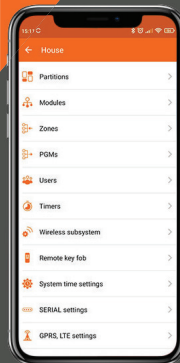
SISTEMA COMPACTO C/ GRANDES CAPACIDADES.  
HÍBRIDA, DETETORES COM E SEM FIOS.

S16 versões:  
S16\_eT - modelo com comunicações GSM incluídas;  
S16\_cm - solução para instaladores  
profissionais e empresas de monitorização.



TECLADO CLASSE PREMIUM COM ECRÃ TÁCTIL,  
NOTIFICAÇÕES VOCAIS, LEITOR RFID, C/ RECETOR RÁDIO

PROGRAMAÇÃO ONLINE.  
AS CONFIGURAÇÕES PODEM SER FEITAS  
REMOTAMENTE COM CONFORTO.



## MASCAD PRO, SECOLINK ENGINEERING APP

Todas as centrais SECOLINK são compatíveis  
com Software MASCAD PRO para MS Window  
e com a App SECOLINK ENGINEERING para  
Android OS.



**Nome:** Joaquim Gomes

**Idade:** 60 anos

**Na empresa desde:** Junho de 2007

**Função:** CEO

# 1 No que consiste o trabalho numa CRA?

**R:** O TRABALHO NUMA CENTRAL RECETORA DE ALARMES, consiste, tal como o próprio nome indica, na receção e tratamento de sinais de alarme 24 horas/dia, 365 dias/ano. Trabalhamos na atualização dos documentos e bases de dados dos clientes finais e parceiros instaladores, em integrações de novas marcas, apoio aos clientes e instaladores, etc.

---

# 2 Como um vigilante deve de agir em caso de alarme?

**R:** O Operador Centralista, sempre que efetua um contacto após alarme, deve atuar com o máximo de profissionalismo possível. Deve transmitir confiança, sensibilidade e tranquilidade.

Por vezes, ao comunicar um alarme, durante a madrugada, o vigilante deve ter consciência que, quem vai atender a chamada, vais estar em sobressalto, podendo começar a exaltar se com o vigilante. Nestes casos o vigilante centralista, deve manter a calma, transmitir a informação de forma clara, correta e educada, evitando assim o “choque” verbal entre o operador e a pessoa de contacto.



## 3 Quais os mais recentes investimentos que a CRA Vihume fez?

**R:** O investimento mais recente foi um software de receção de vídeos e câmaras de vigilância de nome IMMIX. Este produto foi adquirido com o objetivo de melhorar a capacidade de integração de sistemas de Vigilância.

Este produto possui mais de 500 marcas de vídeo e de câmaras de vigilância. Além disso, está integrado com o nosso sistema de receção de alarmes ( Manitou CS ). A escolha da solução IMMIX passa também pelo vasto leque de marcas integradas, cujo foco é adicionar, sempre que necessário, novas marcas, aumentando a nossa capacidade de receção e assim podemos satisfazer as necessidades dos nossos Parceiros.

## 4 Esses investimentos foram positivos ou negativos? Porquê?

**R:** Referente a estas perguntas, elas foram respondidas anteriormente. Neste momento ainda estamos a implementar e a familiarizarmos com o sistema de receção de vídeos e câmaras, mas até ao momento o impacto é bastante positivo.

# 5

## Como funciona a recepção de alarmes?

**R:** Em caso de alarme o operador centralista deve abrir o alarme e verificar a ocorrência.

O Vigilante deve verificar quais as zonas que dispararam. Caso o sistema tenha câmaras de vigilância ou detetores com videoverificação ou outras informações que possam ajudar a esclarecer o operador centralista do que poderá ter causado o alarme naquele local.

Após essa análise e tratamento da ocorrência, o operador centralista entra em contato com os números de contato registados na ficha desse cliente e de forma automática entra em contato telefónico afim de informar o cliente/proprietário.

O contato atende e após confirmação do nome e da senha (palavra passe) realizada pelo operador centralista, informa o contato do que se passou na instalação em questão.

Caso se trate de uma intrusão real o operador centralista pode chamar as autoridades.

O tratamento do alarme só é concluído quando o operador centralista dá por finalizado todo o processo de tratamento, ficando registado no histórico do cliente.

# 6

## Quais os procedimentos em caso de alarme?

**R:** Em caso de ocorrência de alarme real, o operador centralista, dentro da lei da segurança privada, deve agir em conformidade e caso seja necessário alertar as autoridades.

Em caso de falso alarme, o operador terá de informar a situação ao parceiro instalador responsável pela instalação do sistema. Este deverá efetuar uma visita técnica ao local afim de verificar em concreto o que se passou. O parceiro instalador receberá do operador centralista um email informativo com os três relatórios possíveis de preenchimento, para que possa utilizar mediante o tipo de ocorrência que motivou a chamada policial.

Os documentos existentes para a elaboração de relatórios são os seguintes:

1. Relatório de Intervenção Técnica;
2. Relatório de Intervenção Técnica de Erro de Utilização;
3. Relatório de ocorrência de Alarme Real Confirmado;

# academia casmar®

A sua formação em  
segurança começa  
agora.

Colocamos à sua disposição  
um espaço dedicado à  
formação técnica, comercial  
e de tendências. Encontre a  
que melhor se adapta às suas  
necessidades.



**Nome:** Sónia Faria

**Idade:** 39 anos

**Na empresa desde:** Novembro de 2014

**Função:** Assistente administrativa



# 1 Qual a lei aplicada à CRA?

**R:** Na presente data a Lei que está a ser aplicada é a Lei 34/2013, de 16 de Maio, alterada e republicada pela Lei 46/2019, de 8 de julho, que regula o Regime do Exercício da Atividade de Segurança Privada.

# 2 No que consiste essa lei?

**R:** Como já respondido anteriormente, esta Lei regula o Regime do Exercício da Atividade de Segurança Privada, estabelecendo, ainda, as medidas a adotar por entidades públicas ou privadas, com vista à proteção de pessoas e bens e à prevenção da prática de crimes.

# 3 Outras leis que possam ser importantes?

**R:** No que se refere a Leis, atualmente, a que se encontra em vigor é a já acima mencionada, no entanto existem portarias que complementam o cumprimento da Lei 34/2013, de 16 de maio, alterada e republicada pela Lei 46/2019, de 8 de julho.

Estamos a falar da portaria 273/2013 e 272/2013 de 20 de agosto, alterada e republicada pela portaria 292/2013 de 26 de setembro.

---

## 4 Qual o procedimento caso haja alguma quebra numa lei?

**R:** O exercício ilícito da Atividade de Segurança Privada pode ser punível com pena de prisão de 1 a 5 anos, aplicação de multas ou contraordenações e/ou penas mais graves que se possam aplicar conforme disposição legal.

---

## 5 Qual é a documentação necessária para um parceiro estar legal?

**R:** As entidades que procedam ao estudo e conceção, instalação, manutenção ou assistência técnica de material e equipamento de segurança ou de centrais de alarme são obrigadas a registo prévio na Direção Nacional da Polí-

---

# 6

## Caso haja algum parceiro com alguma dificuldade com a parte legal, o que a Vihume faz para o ajudar da melhor maneira?

**R:** É filosofia laboral da nossa empresa a “competição de igual para igual”. Na Vihume, estamos sempre prontos para ajudar qualquer Parceiro Instalador, qualquer empresa que ainda não seja nosso parceiro ou até as empresas que nos contactam para serem nossos parceiros..

Dependendo das necessidades de cada empresa e suas questões, tentamos sempre ajudar, desde requisitos necessários para o pedido de Registo prévio, dúvidas com cumprimentos dos dispostos legais, questões com documentação, etc.

Estamos sempre disponíveis para ajudar todos os que nos contactam.



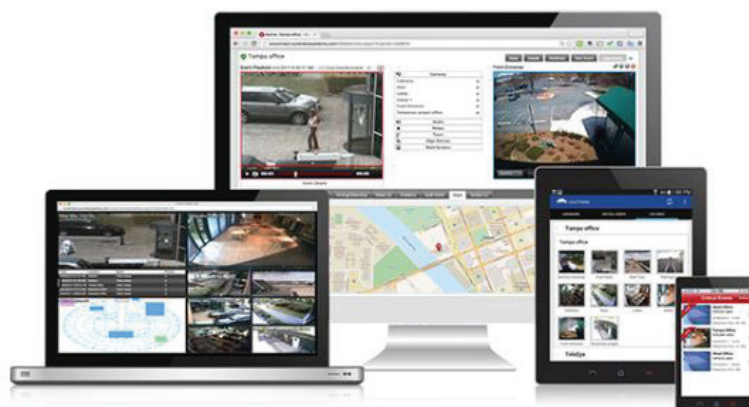
**O NOVO  
INVESTIMENTO  
DA CRA VIHUME**

# SERVIÇOS PROFISSIONAIS DO IMMIX

## A IMMIX OFERECE UMA VARIEDADE DE SERVIÇOS TÉCNICOS:

- Implantações de configuração avançada;
- Conexão e configuração do dispositivo na VPN do cliente;
- Solução de problemas de infra estruturas do cliente;
- Consultas de relatórios personalizados;
- Teste de conexão;
- Teste genérico;
- Auditorias de desempenho do sistema, pode ser mensal ou trimestral, onde um dos nossos engenheiros fará uma revisão ao sistema;
- Oferecemos vários serviços de treinamento.

***immix*** 



# O QUE TORNA A IMMIX ÚNICA!

## CRESCIMENTO

Desenvolvido com tecnologias de servidor, base de dados e com a rede da Microsoft. A sua arquitectura é projectada em camadas lógicas, onde cada uma delas lida com um componente chave do sistema. Isto fornece uma escala ilimitada à medida que a aplicação cresce. As camadas podem ser dimensionais ou federadas para diferentes regiões para implantações globais onde a latência da rede e as leis locais exigem.



## EXTENSÍVEL

Este sistema foi desenvolvido desde do início por APIs o que facilita a partilha de dados o que torna a experiência do utilizador mais rápida e eficaz. Uma API de serviços da Web que fornece aos clientes o poder de aceder a qualquer componente da plataforma. É usado para desenvolver interfaces personalizadas para cada empresa. Fornece também um mecanismo para interagir com qualquer sistema que possa enviar alarmes, transmitir vídeo, sincronizar e trocar dados ou accionar acções de entrada e saída.

## AGIL

É um sistema rápido, fácil de implantar, manter e adaptar. Sempre que aparece novos recursos, todos os utilizadores, não importa onde estejam. Têm acesso á versão mais recente.



## SIMPLICIDADE

O IMMIX oferece precisão e simplicidade. Tem uma interface de utilizador fácil de usar, que qualquer pessoa pode entrar na sua conta e começar. As informações apresentadas são direccionadas para cada tipo de cliente, o que reduz a carga de treinamento e aumenta a colaboração em várias funções de negócios.

## Previdia Ultravox **inim**<sup>®</sup>

O primeiro sistema de deteção de incêndio com **EVAC integrado**.



- . Deteção de Incêndio;
- . Sinalização Áudio-visual;
- . EVAC (Evacuação por voz);
- . PA (Som ambiente);
- . Extinção;
- . Telefones de Emergência
- . Iluminação de Emergência;
- . Deteção de Gás;
- . Vídeo-Verificação;
- . Mapas Gráficos;
- . Networking (RS485, IP e Fibra)



App  
**InimFire**

**inim**  
Cloudfire

# **Algumas das marcas integradas do IMMIX**





**Nome:** Daniel Duarte

**Idade:** 27 anos

**Na empresa desde:** Outubro de 2021

**Função:** Designer gráfico.

# 1 Quais as estratégias de Marketing utilizadas?

**R:** As estratégias são várias. Para começar temos o marketing tradicional que pode ser feito através de jornais, revistas, outros materiais impressos, rádio, anúncios de televisão e feiras. Já no marketing digital as estratégias de marketing passam pelas redes sociais (facebook, instagram, linkedin, youtube...) como pelo Google ads.

---

---

# 2 Marketing Tradicional VS Marketing Digital. Qual o melhor?

**R:** Na minha opinião não existe uma resposta de que um é melhor do que o outro, pois ambos são bons, ambos têm as suas vantagens e desvantagens e ambos têm o mesmo objetivo.

O marketing tradicional tem um público mais amplo, qualquer consumidor tem acesso a jornais, revistas, televisão e/ou rádio, no entanto tem um custo mais elevado, não tem interação com o cliente.

Já no marketing digital o custo é muito menor, é mais rápido de se fazer, chega a qualquer parte do mundo, é interativo.

---

---



# 3

## Porque é que os parceiros devem de ter publicado em vários suportes a ligação 24 horas com a CRA?

**R:** Um cliente que recorre a uma empresa de segurança, necessita de ter confiança nessa mesma empresa, afinal estamos a falar da segurança da sua casa, da sua empresa e até mesmo da sua família. Se a empresa fizer referência à ligação 24 horas, no seu site, nas suas redes ou em outros suportes, transmite uma sensação de descanso ao cliente com o facto de saber que tem pessoas qualificadas a observar os seus pertences e prontos a responder sempre que haja uma tentativa de invasão.

# 4 Quais as melhores plataformas de publicidade?

**R:** Existem várias plataformas de publicidade tanto no marketing digital como no marketing tradicional. No marketing digital temos as redes sociais como o facebook, instagram, linkedin, etc, e cada uma delas permite-nos publicar de várias maneiras desde publicações estáticas até às publicações animadas, passando pelos vídeos até aos directos ou stories. No marketing tradicional temos vários suportes onde também podemos fazer publicidade como flyers, cartões-de-visita, outdoors, montras etc. Como podemos ver temos uma infinidade de soluções para por em práticas as estratégias de marketing de uma empresa.

---

---

# 5 Quais os cuidados que a Vihume tem com a proteção de dados?

**R:** A RGPD é um regulamento que especifica quais as medidas que as organizações devem de tomar para garantir que os dados pessoais estão seguros e acessíveis, e que são utilizadas de forma adequada e apenas com consentimento dos mesmos. A organização tem que demonstrar que está a cumprir com o regulamento, as empresas só devem de processar os dados pessoais quando tiver o consentimento do titular de dados, ou por uma avaliação de um Encarregado de Proteção de Dados. O consentimento tem de ser de forma clara e direta. Está também proibido o processamento de proteção de dados pessoais sobre raça, religião entre outros.

---

---



## SOLUÇÕES DE ENGENHARIA E SEGURANÇA ELECTRÓNICA

www.ivv-aut.com



Sistemas de CCTV



Anti-intrusão



Controlo de acessos



Deteção técnica



Domótica e automação

## ESCOLHA A TECNOLOGIA E EQUIPAMENTOS QUE MELHOR SE ADAPTAM AO SEU PROJETO

ESTAMOS DESTA LADO PARA O AUXILIAR

Nascemos em 2002 com o intuito de fornecer soluções de Engenharia de hardware e software, assim como tecnologia, consultadoria e produtos para Sistemas de Segurança.

À gama de produtos de CCTV, Sistemas de Alarme e Controlo de Acessos fomos adicionando as áreas de SADI, Domótica, EAS, Comunicações e Marketing Digital.

Acompanhamos a evolução tecnológica do setor e implementamos medidas que permitem assegurar a melhoria contínua da qualidade.

Fornecemos soluções para videovigilância analítica de vídeo, sistemas de alarme profissionais, soluções cloud, controlo por automação, gestão e monitorização de veículos, proteção perimétrica, controlo de acessos a espaços físicos, controlo do ponto, gestão de parques de estacionamento, sistemas de deteção de fogo e gás e sistemas de iluminação de emergência.

O sistema é sempre adaptado ao seu projeto!

**JABLONTRON**  
CREATING ALARMS

**MAZI**  
The Security Company

**C-TEC**

**ffe**  
Intrix.com

**roger**  
Intelligence for Building

**INEL**

**LINCEX**  
FEEL • SECURE

**GeoVision**

**DUEVI**  
YOUR SECURITY, OUR TECHNOLOGY

**MM**

**POLITEC**  
Perimeter protection

**DURAN**  
electrónica

**Pulsar**

**Carrier**

**buavi**

**FLOWBOX**

**sensatron**

**ZKTeco**

**Unipos**

**E.A.S.**

**HIKVISION**

**SIEMENS**

**elock**  
Your Security is Our Responsibility

**PS**

**Q: better**

**zeta**  
MULTI-SENSORS

**EVVA**  
access to security