

**12^o
Edição****NESTA EDIÇÃO****NOVIDADES: ATUALIZAÇÃO
DOS SISTEMAS DE
MONITORIZAÇÃO****QUE VANTAGENS SENTIU
NO DECORRER DESTE TEMPO
DE PARCERIA COM A
VIHUME - CRA?**TESTEMUNHO DE ENTIDADES
INSTALADORAS DE ALARMES PARCEIRAS**SER OPERADORA NUMA
CRA: UMA PROFISSÃO
DESAFIANTE****EVOLUÇÃO DA CRA**

Coordenador
Joaquim Gomes

Editora
Jéssica Vassalo

Redatora principal
Jéssica Vassalo

Colaboraram nesta edição:
Alexandre Correia

Revisão:
Joaquim Gomes

Design:
Jéssica Vassalo
Alexandre Correia



Gerente da Vihume
Joaquim Gomes

Nesta 12.ª edição da Magazine Vihume, vai conhecer uma nova imagem e também novos conteúdos e formatos. O grande objetivo desta edição é dar a conhecer a evolução da Vihume e, sobretudo, as atualizações que foram realizadas nos sistemas de monitorização. De forma muito especial, convidámos dois rostos de entidades parceiras para darem o seu testemunho, e relatarem quais os pontos positivos e impacto que a Vihume pode conferir para a prestação de serviços de receção de sistemas de segurança.

Diariamente, toda a equipa Vihume trabalha e esforça-se para melhorar a qualidade dos serviços prestados. Da mesma forma, também seguimos um objetivo: possibilitar as pequenas e médias empresas instaladoras de alarmes a reunirem condições para apresentarem soluções de prestação de serviços de 24h junto dos seus clientes.

Algo que também quero destacar é o facto da Vihume ter a capacidade de trabalhar com todas as empresas que operam (ou pretendam operar) em Portugal Continental e Ilhas – para que isso aconteça, as empresas interessadas têm de estar legalizadas e registadas no departamento de Segurança Privada e na Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil (ANPC).

Nos últimos tempos, assiste-se a várias oportunidades de negócio vindas de empresas estrangeiras e, por isso, a Vihume tem de estar preparada, com os conhecimentos necessários, para trabalhar em conjunto com essas empresas.

Por último, quero dizer-vos que, pretendemos alcançar o maior número de empresas instaladoras de alarmes, interessadas em oferecer aos seus clientes uma prestação de serviços de qualidade.

Com a contratação de serviços da Vihume, as empresas interessadas, e as atuais parceiras, podem ter algumas vantagens, como por exemplo, ter lucro sem investimento, usufruir de um alto nível de segurança, profissionalismo na instalação dos sistemas tecnologicamente avançados, uma plataforma de apoio, inovação em novos serviços e a fácil integração de novas marcas. É este o nosso papel e dever: conferir maior e melhor segurança.

Espero que gostem desta edição e, que de alguma forma, possam acrescentar mais capacidade de evolução às vossas empresas e equipas.

Bem-haja!

NOVIDADES: ATUALIZAÇÃO DOS SISTEMAS DE MONITORIZAÇÃO

por Miguel Antunes

Para além de nos mantermos atualizados em relação aos novos equipamentos de vigilância, todos os dias trabalhamos para melhorar procedimentos e reduzir erros humanos no tratamento de alarmes, aumentando a segurança e fiabilidade dos nossos sistemas.

Podemos afirmar que somos cada vez mais exigentes no que diz respeito a **documentação necessária para ligações à CRA**. Foi possível verificar ao longo do tempo que não existia critério rigoroso e de que se aceitava documentação com algumas inconformidades, o que gerava confusão ao departamento de segurança privada, levando também a multas de valor elevado.

Foi elaborado um **manual em conjunto com o departamento de comunicação e marketing** que explica aos parceiros qual a documentação obrigatória e como se deve preencher.



Desde então, a documentação tem vindo em devida conformidade, o que traz **rapidez ao processo de novas ligações**.

Melhorámos o processo de triagem de falsos alarmes definindo novos métodos que visam informar tanto o cliente como os parceiros de quando e o porquê de terem recebido um alerta de falha. Definir número de vezes que se liga para os contactos e enviar email para os parceiros sempre que se verifique uma possível avaria.

Existiu também **melhoramento dos nossos servidores**, substituímos as máquinas mais obsoletas e colocámos discos SSD. Com estas melhorias conseguimos reduzir drasticamente erros de aplicações e de comunicação com as diversas recetoras.

Estamos a celebrar **novas parcerias com empresas internacionais** que nos vão permitir oferecer mais soluções em termos de **sistemas de alta segurança**, permitindo também um maior crescimento do volume de negócio dos nossos parceiros

VANTAGENS EM TER LIGAÇÃO À CRA

“A Vihume – CRA, tem sido uma excelente parceira. Com esta parceria a Horalarme consegue prestar um serviço completo ao cliente. É uma parceria que permite dar um seguimento de mercado que não era possível há uns anos atrás. Desta forma é conseguimos competir, de igual para igual, com as grandes empresas concorrentes.

Representante Horalarme

João Silva



Sentimos que a Vihume é o parceiro certo. Esta parceria permite um crescimento mútuo e de confiança.

Acreditamos firmemente que a colaboração com a Vihume não apenas fortalecerá nossas capacidades, mas também abrirá novas oportunidades e horizontes para ambas as partes.

Representante Alarmes 24

Flávia



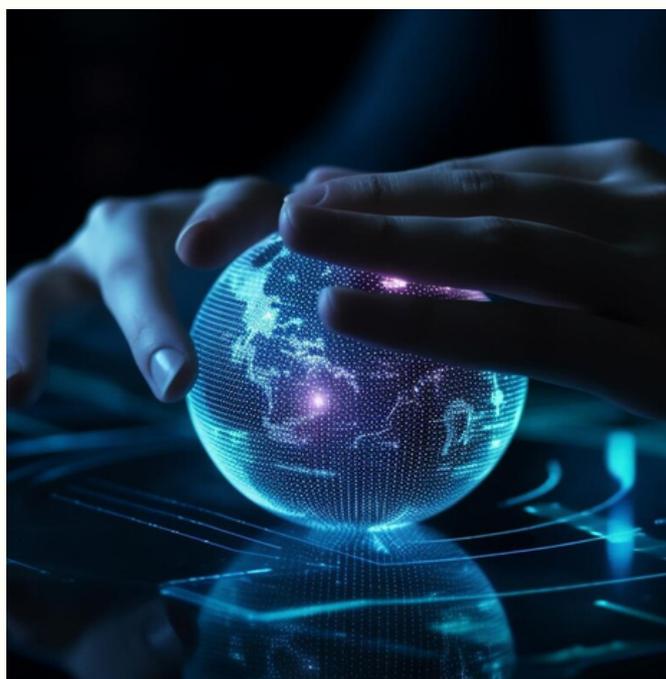
SER OPERADORA NUMA CRA: UMA PROFISSÃO DESAFIANTE

por Eliana Lopes

Quais os maiores desafios?

Lidar com o demorado tempo de resposta de terceiros, como clientes e as forças de autoridade, representa um **desafio significativo** na CRA. Este desafio envolve variáveis fora do controle direto da equipa da central recetora, criando uma incerteza inerente à efetividade do serviço prestado. A dependência de terceiros para ações críticas pode resultar em atrasos que impactam a capacidade da central de responder prontamente a eventos de segurança.

Outro aspeto está relacionado com o facto de termos de **lidar com os falsos alarmes que podem consumir recursos e tempo, prejudicando a eficiência operacional.**



E quais os aspetos mais positivos?

Trabalhar com **tecnologia de ponta** em sistemas de segurança e monitorização, o que promove uma aprendizagem contínua no acompanhamento da mesma.

Depois, uma vez que a central funciona ininterruptamente através de diferentes **turnos** de trabalho, torna-se uma vantagem, dado que oferece **disponibilidade para a vida pessoal** nos diferentes horários.

E por fim, destaco a capacidade que se adquire para **desenvolver habilidades** sólidas de resolução de problemas ao lidar com situações de emergência e tomar decisões rápidas e eficazes.

CONTERA

A Contera foi fundada em Março de 1962, há mais de cinco décadas, introduzindo em Portugal o conceito de distribuição coletiva de sinais de televisão para edifícios habitacionais, conquistando uma posição de referência no país fundamentada na qualidade dos seus equipamentos e excelente desempenho técnico dos seus colaboradores.

Ao longo de mais de 50 anos de atividade ininterrupta a Contera, assumiu-se sempre como líder nas áreas às que diversificou a sua atividade: Videoporteiros, Segurança Eletrónica, Redes Estruturadas, domótica e Som Ambiente.

AS MELHORES **SOLUÇÕES PARA SEGURANÇA**

WWW.CONTERA.PT

INVISIBLE CONNECTION, TANGIBLE PROTECTION

Dahua AirShield Wireless Security System



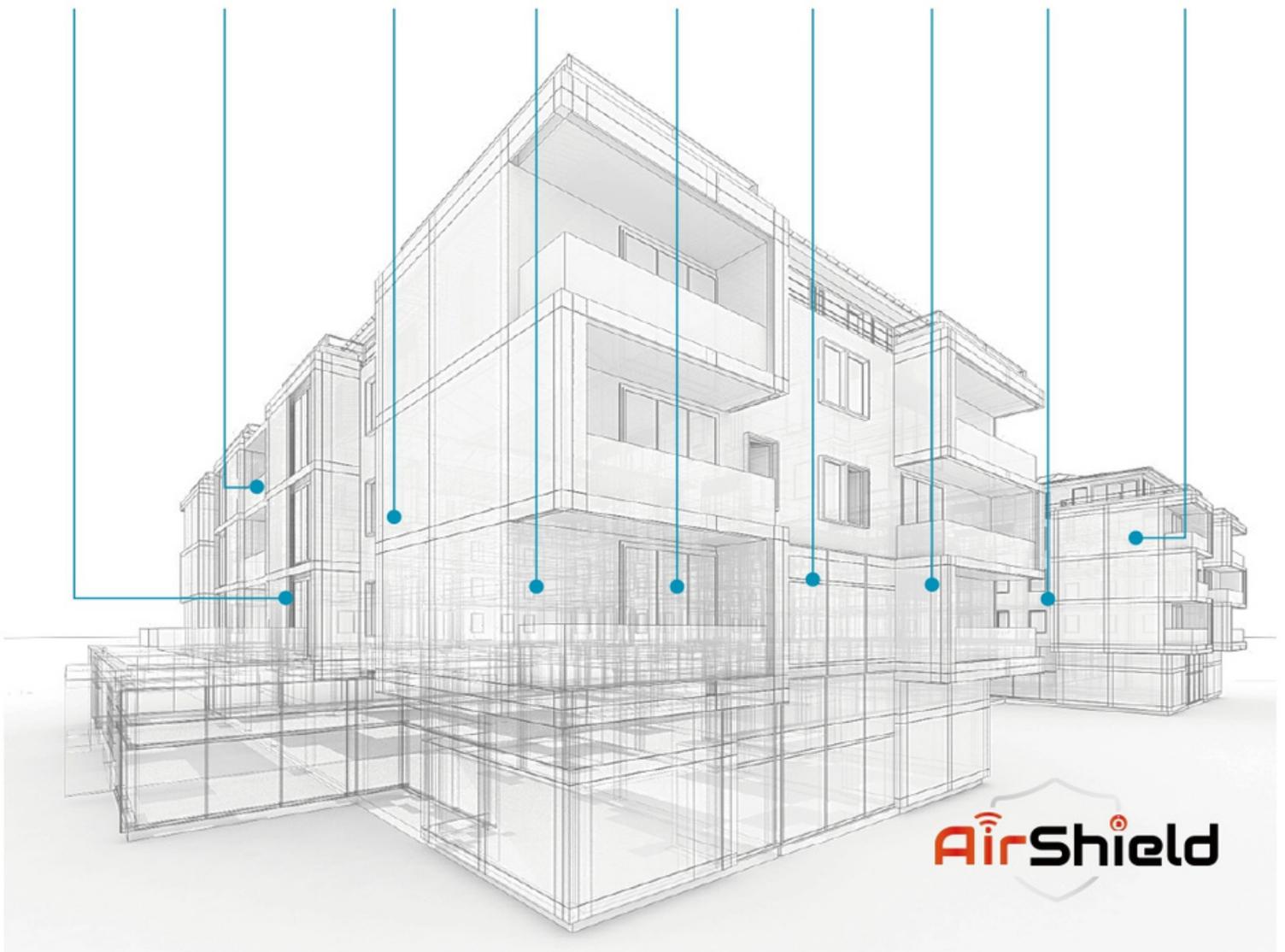
Overview

The Dahua AirShield Wireless Security System consists of alarm hubs, various wireless peripherals and several applications for end users, installers and ARCs. It complies with EN50131 Grade 2 standards and is equipped with cutting-edge technologies to ensure the safety, reliability and ease of use of the system.

Featuring easy installation, stable connectivity, user-friendly mobile management and other advanced functions, the system provides modern residences and commercial buildings with tangible protection through invisible connection.



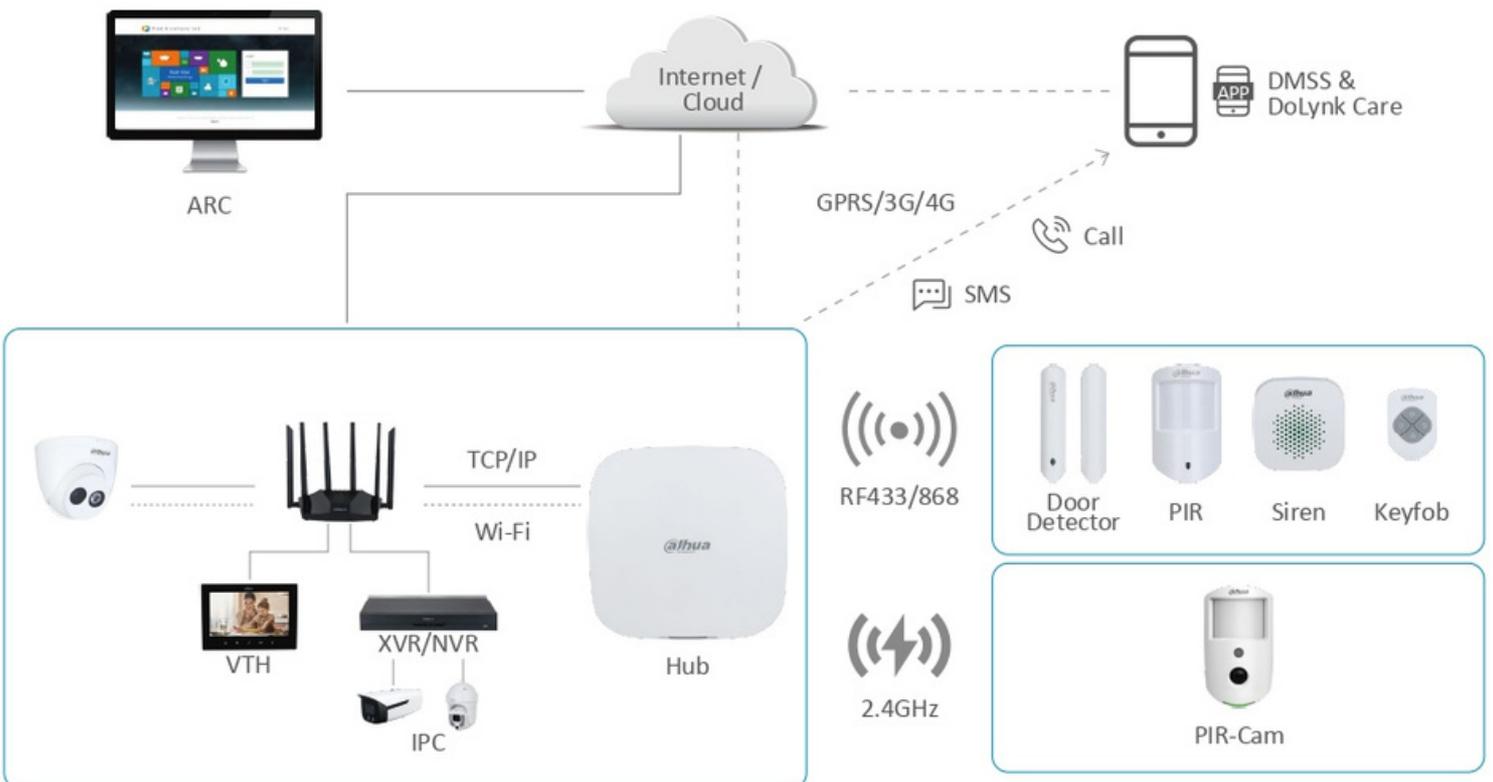
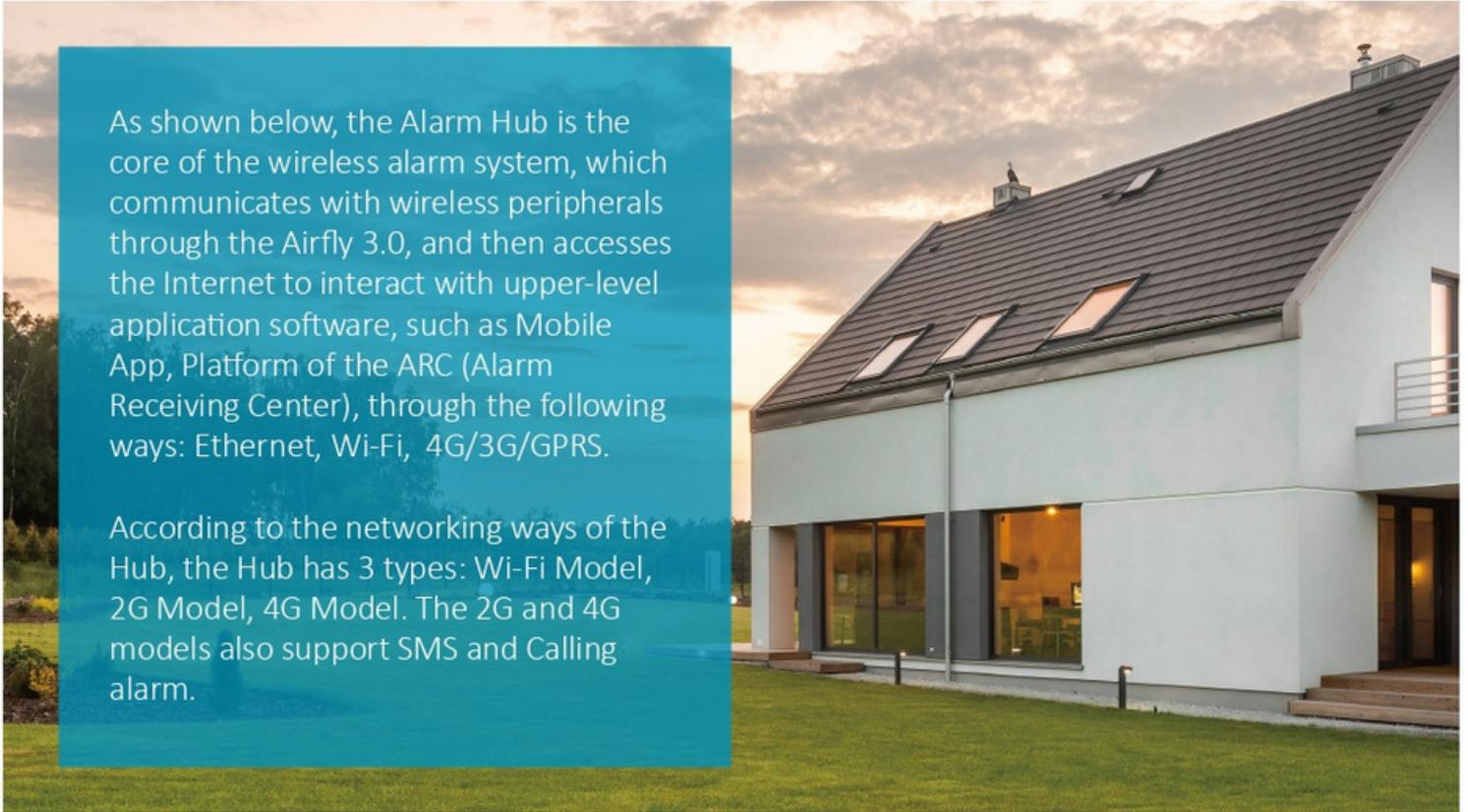
Panic Button Smoke Detector Internal Siren Alarm Hub Door Detector PIR-Cam Water Leak PIR External Siren



Topology

As shown below, the Alarm Hub is the core of the wireless alarm system, which communicates with wireless peripherals through the Airfly 3.0, and then accesses the Internet to interact with upper-level application software, such as Mobile App, Platform of the ARC (Alarm Receiving Center), through the following ways: Ethernet, Wi-Fi, 4G/3G/GPRS.

According to the networking ways of the Hub, the Hub has 3 types: Wi-Fi Model, 2G Model, 4G Model. The 2G and 4G models also support SMS and Calling alarm.



EVOLUÇÃO DA CRA por Joaquim Gomes

O ano de 2023 foi um ano de grande **evolução** para a Vihume. Foi o ano em que investimos num dos maiores softwares integradores de sistemas de segurança de alarmes e de videovigilância.

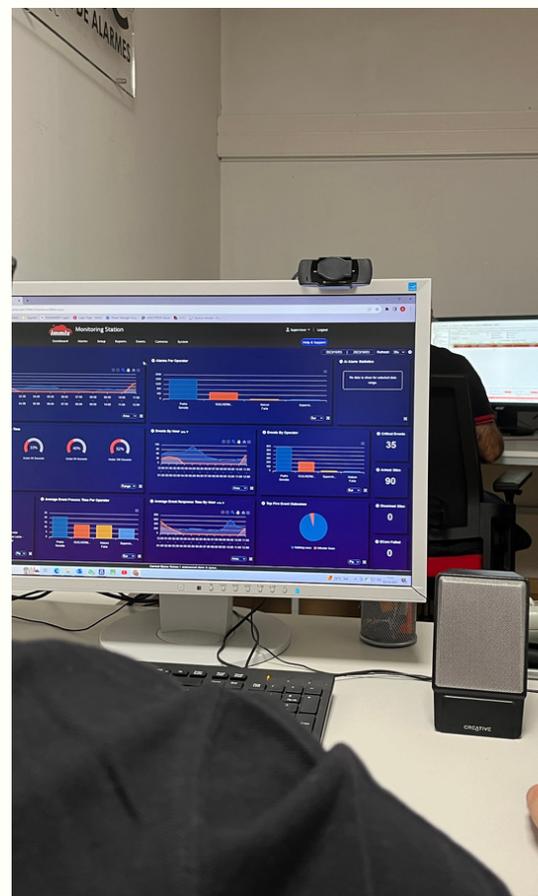
Apesar de já trabalharmos com o **Manitou CS**, da Bold Group – que possui uma grande integração de alarmes e câmaras de vigilância – sentimos necessidade de adquirir um novo software e o **investimento no IMMIX** foi a escolha.

Com este programa, de receção de câmaras de vigilância, foi possível **colmatar incompatibilidades** que anteriormente sentíamos, pelo facto de não conseguirmos rececionar os sinais de alarme e visualização de câmaras de algumas marcas.

Como o novo sistema **IMMIX** trabalho integrado com o nosso sistema principal **Manitou CS**, os operadores conseguem ao mesmo tempo atuar na receção dos sistemas de alarme e dos sistemas de câmaras de videovigilância, utilizando dois monitores por cada posto de trabalho.

Para além disso, investimos nas comunicações digitais em *voip*, ou seja, números de telemóvel interligados, onde as chamadas são gravadas, tanto a nível externo como interno.

immix



A nova equipa, não só os operadores, como o supervisor, também foram elementos essenciais para que a evolução da Vihume.

A capacidade de integração de novas marcas nos sistemas, tais como, **Avigilon, Xtralis e Dauha Tioc**, levou a que o número de entidades parceiras crescesse, bem como o número de contas.

Continuaremos a zelar pelo rigor que se impõe para que cada entidade parceira cumpra as normas internas da empresa, assim como as obrigações legais que regulamentam a atividade das empresas de Segurança Privada em Portugal.

Só desta forma, com todas as melhorias mencionadas, foi (e é) possível fazer crescer a Vihume, captar novas entidades parceiras e prestar os melhores serviços possíveis e fazer com que a Central Recetora de Alarmes Vihume, seja uma das maiores e mais prestigiada CRA existente em toda a Península Ibérica.

inim[®]

Evolving Security



Previdia Micro

Sistemas convencionais de outro nível



4 Zonas Convencionais
Expansíveis a 36



Conectável a todos os
painéis de controlo da
Serie Previdia



Conexão gratuita a
Inim Cloud Fire



Supervisão e controlo
remoto gratuito através
da APP Inim Fire



EN54-2, EN54-4,
EN54-21, EN12094-1



Verificação de vídeo
conectado a qualquer
câmara IP ONVIF



Função avançada de
detecção de GÁS de
4-20mA



Interface de mapa gráfico



Comunicador remoto
digital Ethernet incluído



Comunicador remoto
de Voz, Digital e SMS
através de PSTN e GSM



Conectável em rede
através de TCP-IP



Teclados remotos gráficos
com ecrã LCD

Contera

Distribuidor Exclusivo Inim em Portugal

www.contera.pt

OS NOSSOS SERVIÇOS

Alarmes de Intrusão

- Intrusão;
- Intrusão com vídeo-verificação;
- Intrusão com CCTV;
- Intrusão com voz em direto;
- Intrusão perimetral.

Alerta

- Bombeiros;
- Força de segurança privada;
- Forças de autoridade;
- Médicos/as.

Outros serviços

- Observação de imagens em direto após alarme;
- Observação de imagens permanente (Videowall);
- Rondas remotas;
- Portarias remotas em empresas e condomínio;
- Pesagem remota de viaturas;
- Reconhecimento de matrículas e tráfego de viaturas;
- Controlo de POS;
- Controlo Remoto de Domótica;
- Relatórios de ocorrências através de dados e imagens.

DAHUA

A Dahua Technology é uma provedora de serviços e soluções AIoT centrada em vídeo, líder mundial. Com sua estratégia corporativa 'Dahua Think#', a Dahua Technology concentra-se em dois negócios principais: Cidade e Empresa. A empresa fortalece firmemente as suas estratégias tecnológicas que incluem plataformas de inteligência digital AIoT e IoT, promovendo de forma abrangente a atualização da inteligência digital de cidades e empresas com base nas necessidades dos clientes.





249 817 466 | www.vihume.com | info@vihume.com

