



Edifício Amoreiras Square,
Rua Carlos Alberto da Mota Pinto,
n.º 17, 4.º, 1070-313 LISBOA
Telefones 213 808 300/7;
Fax: 213 862 781;
Email: servassiste@mundicenter.pt

Com o céu carregado de nuvens, a única coisa de que devemos temer é de ter medo de decidir, de falhar, e de arriscar.

Não é a jogar para o lado que se ganham jogos. Só marca quem chuta à baliza – e não tem medo que o remate saia torto.

O mundo não está para cobardes.

Jorge Fiel, Diário de Notícias,
24/7/2009

CALL SERVICE

24 HORAS/DIA:

966809354

SQUARE

Boletim Interno

24 HORAS POR DIA,

365 DIAS POR ANO

NÚMERO 162

27 de Julho de 2009

SERVASSISTE TESTOU COM SUCESSO O SEU PLANO DE CONTINGÊNCIA

Nos últimos dias de Junho a SERVASSISTE testou com grande êxito o seu plano de contingência para corresponder a duas situações distintas, mas a ocorrerem simultaneamente:

- **Garantir soluções alternativas para défice de colaboradores, quando ocorrem situações inesperadas (exames académicos, doenças súbitas e usufruto de licenças de paternidade, quando já existem efeitos sazonais de uma percentagem significativa em férias);**
- **Contratar aceleradamente novos recursos humanos e materiais, quando novos contratos com Clientes de referência abrangendo todo o território nacional nos são adjudicados a menos de uma semana de se iniciarem.**

Os muitos desafios colocados à organização da SERVASSISTE, e por ela vencidos durante o último mês, tiveram a ver com novas Propostas de Contratos negociadas e adjudicadas, outras apresentadas e a aguardarem decisão dos Clientes e a integração de novos colaboradores, que vieram reforçar em 10% a força produtiva da empresa.

O 2º semestre anuncia-se auspicioso para a empresa, porque se continua a não ter medo de chutar à baliza. A probabilidade de acertar é grande, quando para isso trabalhamos!

GRIPE A: CONHECER PARA MELHOR LHE CONTROLAR OS RISCOS

Num momento em que o número de pessoas infectadas com o vírus H1N1 em Portugal já ultrapassou as duas centenas, as autoridades sanitárias alertam para a importância da informação para evitar expor-se à gripe A, uma doença relativamente inofensiva, mas altamente contagiosa. Dela importa reter que:

- Os sintomas são muito semelhantes aos de uma gripe comum, apenas mais fortes. Dores de cabeça, cansaço, perda de apetite, espirros e febres altas são alguns exemplos.
- Identificados alguns dos sintomas que façam desconfiar da contracção da gripe A, não se deve correr para os hospitais pelos riscos de contaminação para outras pessoas. Deve-se ligar para o 808 24 24 24 e seguir essas instruções.
- As pessoas mais expostas a esta nova variante da gripe são as que já estão debilitadas por terem outros problemas de saúde. Crianças, idosos e pessoas com problemas respiratórios também devem estar sob especial cuidado.
- Por decisão da Organização Mundial de Saúde (OMS), a concertação face à estratégia preventiva da gripe A passou de um patamar preventivo para um nível mais interventor. Na fase mais avançada da pandemia, os infectados irão para casa, isolados uma semana, e sob medicação prescrita.
- O vírus H1N1 apresenta um nível de contágio muito superior ao de uma gripe normal. Este aspecto agrava-se se tivermos em conta que é uma estirpe para a qual as pessoas ainda não criaram anticorpos. Não era previsível que a gripe A se espalhasse tão rápido durante o Verão, porque o Outono é mais propício a este tipo de infecções. Como resultado, é possível que o número de infectados transcenda todas as previsões e, isso, afecte o funcionamento normal da sociedade.
- A vacina para a gripe A é esperada em Portugal em Setembro. Falta agora conhecer o critério prioritário pelo qual a vacina será distribuída. O mais provável é que a vacina seja administrada às pessoas que encaixam nos perfis dos grupos de risco mais expostos à doença.
- É inútil correr para as farmácias e grandes superfícies para adquirir máscaras de protecção, porque estes objectos só devem ser utilizados em caso de ter sintomas da doença, como precaução de contágio de terceiros. Desta maneira, o uso da máscara torna-se uma forma de conter o vírus H1N1 na fonte, mas em termos gerais não há nenhum especialista que recomende este método a título preventivo. As únicas pessoas não infectadas que devem usar a máscara são aquelas que tenham contacto directo com as pessoas suspeitas ou com diagnóstico confirmado da doença.



MARIANA SILVA

O ESCRITÓRIO VERDE

A implementação de medidas tendentes à criação de um escritório «amigo do ambiente» – um **Escritório Verde** – tem como objectivo principal uma gestão ambientalmente responsável destas unidades funcionais, quer se trate de um pequeno escritório de uma pequena empresa, ou de um grande escritório de uma grande organização.

Esta gestão ambiental responsável passa principalmente pelo cumprimento dos seguintes princípios:

- **Usar, de um modo mais eficiente, os recursos materiais, a energia e a água;**
- **Minimizar a contaminação química, sonora, etc., do ambiente**

Como resultado final, um Escritório Verde:

- **Poupa recursos financeiros;**
- **Torna-se num espaço de trabalho mais agradável;**
- **É menos agressivo para o ambiente.**

O Escritório Verde é um escritório melhor e mais inteligente. É:

<p>Ecológico</p> <p>Utiliza produtos não tóxicos, reciclados e «amigos do ambiente»;</p> <p>Eficiente</p> <p>Reduz o uso de energia e de outros produtos ao mínimo, além de gerar o mínimo de resíduos;</p> <p>Saudável</p> <p>Com o mínimo de poluição visual, sonora e do ar.</p>	<p>Utiliza luzes de alto rendimento e equipamento de baixo consumo;</p> <p>Recicla ao máximo os seus desperdícios, como o papel, os cartuchos de tinta, etc.;</p> <p>Encoraja o recurso ao <i>e-mail</i> e às comunicações digitais de informação;</p> <p>Utiliza mobiliário, carpetes, revestimentos do chão, etc., produzidos com materiais não tóxicos, duráveis, recicláveis ou reutilizáveis.</p>
--	--

* Texto retirado do Manual Prático para a Gestão Ambiental – Verlag Dashofer



PORFÍRIO ROQUE

MONITORIZAR CONSUMOS E POLUENTES

Nas últimas semanas algumas das nossas Equipas têm acompanhado técnicos de uma entidade externa, que andam a medir a **qualidade do ar** dos respectivos Edifícios no sentido de assegurar as condições necessárias à sua Certificação Energética.

Mas para além dessa função de apoio, essas Equipas estão há muito identificadas com os objectivos da própria SERVASSISTE, cuja política ambiental se fundamenta na necessidade de **reduzir o uso dos recursos naturais** (água, energia eléctrica, combustíveis, etc) na sua actividade e dela resultar um **mínimo de substâncias poluentes**.

Não é que a actividade da SERVASSISTE seja crítica a esse respeito: a grande maioria dos trabalhos executados pelas suas Equipas são relativamente inócuos quanto à produção de resíduos poluentes, mas quando se recorre a produtos para a limpeza de quadros eléctricos ou de baterias de equipamentos de AVAC, se substitui o óleo num gerador ou lâmpadas num corredor de um *shopping* estão a gerar-se materiais ou emissões gasosas de obrigatório tratamento ou reciclagem.

A própria certificação da SERVASSISTE na **Norma ISO 14001** obriga a **formas de produção mais limpas e que envolvam menores consumos de águas e de energia**. Bem como a conhecer as quantidades de águas residuais, de resíduos sólidos e de emissões gasosas inerentes à nossa actividade.



O primeiro passo para o cumprimento dos requisitos dessa Norma consiste em proceder à **medição correcta desses consumos e da produção desses poluentes** e confirmá-los mediante **Auditorias** regulares. São estas acções que permitem planear, manter e melhorar os objectivos e as metas da **Política Ambiental da empresa**.

Essas medições regulares permitem aferir as consequências ambientais da actividade da empresa, quer a nível de poluição do ar e da água, do ruído e das vibrações, evitando os riscos de poluição.

A partir dessa monitorização podem-se **optimizar os processos de trabalho** numa lógica de **controlo da qualidade** no respeito pelas normas de higiene e de segurança e elaborar **relatórios de diagnóstico ambiental**.

Ser parte da solução para ambientes ecologicamente sustentáveis é um objectivo quotidiano na actividade da SERVASSISTE.



ROGÉRIO CORVO

HOUVE FESTA NO SPACIO

O SPACIO SHOPPING concluiu a remodelação do seu espaço comercial com um sucesso público, que é bem evidente nos merecidos comentários elogiosos referentes às soluções de arquitectura aí implementadas. Para comemorar o início de um novo ciclo de vida este *shopping* localizado nos Olivais ofereceu um lanche aos seus clientes e à população em geral para o que contou com a participação dos seus principais lojistas da restauração.

O êxito dessa acção, ocorrida em 19 de Julho, é bem evidente nas fotografias facultadas pela Dr^a Carolina Carmo, da Direcção Comercial do *shopping*, demonstrativas da grande participação dos convidados.

Enquanto empresa de Manutenção desse estabelecimento, a SERVASSISTE assegurou as imprescindíveis condições para exequilibrar essa iniciativa, mediante a passagem de cablagens destinadas à alimentação dos microondas, das máquinas de café, das torres de bebidas e demais equipamentos de cozinha necessários. Também a aparelhagem de som do DJ foi alimentada a partir de circuito provisório facultado pela Equipa da SERVASSISTE.

Mas esse apoio de rectaguarda não se ficou por aí: houve que facultar alimentação de água potável, houve que montar mesas, colar vinis e todo um conjunto adicional de tarefas para o qual a Equipa demonstrou a sua capacidade em encontrar as soluções mais versáteis e eficientes.

Fica uma vez mais demonstrada a flexibilidade de desempenho por parte de Equipas para as quais os conceitos de Manutenção vão muito além do expectável, assumindo orgulhosamente uma lógica cada vez mais coincidente com a lógica do *Facilities Management*. Aquela em que o Cliente identifica as suas necessidades e cabe à SERVASSISTE encontrar as melhores soluções para as prover.





MÁRIO CURTO

A MOTIVAÇÃO E A COMPETÊNCIA AO SERVIÇO DOS CLIENTES

A actividade da Equipa de Manutenção das Amoreiras não se cinge às tarefas quotidianas destinadas a garantir aos seus Clientes e aos seus utentes as condições de conforto e de segurança previstas no Contrato com a MUNDICENTER.

Se diariamente há lâmpadas para substituir ou anomalias eléctricas para solucionar, os Electricistas não deixam, igualmente, de ir beneficiando quadros eléctricos a nível de reapertos e limpeza, de retirar cablagens e equipamentos já fora de uso ou acompanhando os técnicos de elevadores e de escadas rolantes nas suas intervenções ao abrigo dos respectivos compromissos.

A nível de AVAC é claro que se acompanha o funcionamento de todos os equipamentos, substituindo-se ou reapertando-se correias de transmissão, limpando filtros e tabuleiros de condensados ou detectando e eliminando pontos de corrosão nos respectivos fixes.

Há também toda a acção de serralheiros apostados em manter portas de vidro ou corta-fogo nas melhores condições de operacionalidade ou de canalizadores a resolver as muitas anomalias em casas de banho, quantas vezes derivadas de utilização menos cívica de quem a elas recorre.

Para um Centro Comercial como o das Amoreiras, a Manutenção corresponde a um desafio permanente, que motiva a Equipa a começar pelo seu Encarregado para quem não há distinção entre dias úteis ou fins de semana, horários diurnos ou nocturnos. Sem prejuízo de se descansar quando é possível, a atitude de quem integra esta Equipa é a de estar



disponível 24 horas por dia.

Mas, mesmo para além de toda a sua actividade, quando sobra algum tempo, ela empenha-se em trabalhos, que trazem valor acrescentado ao *shopping* e reaproveitam os seus recursos.

Dois exemplos lapidares dessa realidade estão nas três primeiras fotografias da página ao lado: além de manufacturar caixas de serviço de incêndio a serem colocadas nos parques de estacionamento para melhor protecção dos respectivos extintores, a Equipa manufacturou uma porta para uma das salas técnicas da cobertura reaproveitando materiais retirados de outras utilizações anteriores. Criou-se, assim, uma porta blindada para substituir a que já se encontrava defeituosa em função da sua sujeição aos rigores de numerosas intempéries.

As outras fotografias referem-se a outro trabalho em curso e bastante importante para o *shopping* e resultante da colaboração da SERVASSISTE com a ALVES RIBEIRO para a eliminação de alguns focos de infiltrações oriundos dos ralos de esgotos pluviais da cobertura. Se o nosso parceiro neste processo cuidou da vertente construção civil, coube-nos todo o apoio, mormente aonde houve que levantar máquinas dos respectivos fixes ou desviar cablagens e tubagens para possibilitar o sucesso de toda a operação.

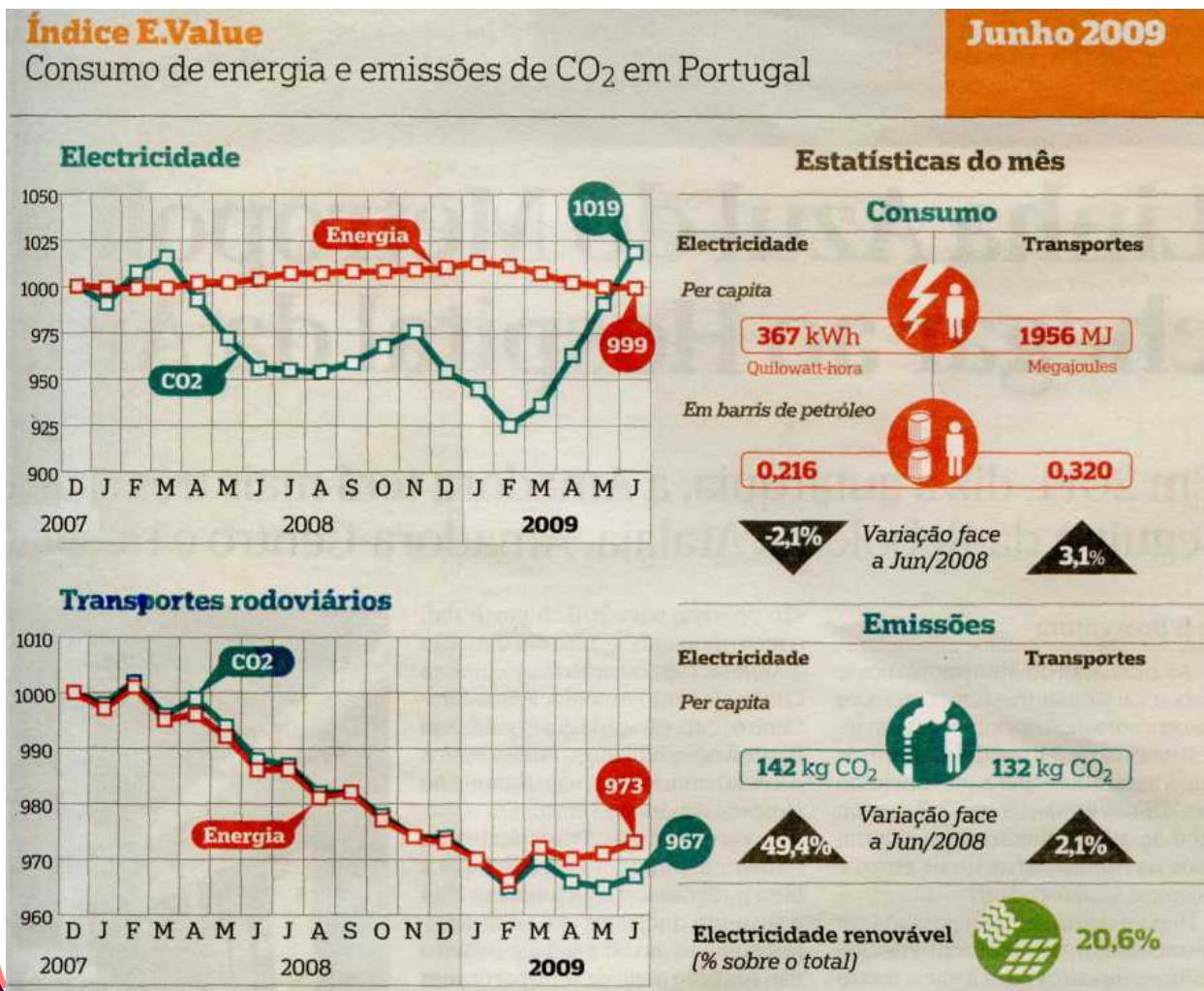
Conclui-se, pois, que as Equipas de manutenção da SERVASSISTE são ecléticas, flexíveis e altamente empenhadas na satisfação dos seus Clientes.



ELECTRICIDADE: MENOS RENOVÁVEIS E MAIS CARVÃO EM JUNHO

O último Índice E. Value publicado a respeito dos consumos energéticos em Portugal permite concluir alguns aspectos curiosos:

- O consumo de energia sofreu o impacto da crise económica e regressou aos níveis de finais de 2007. Em relação a um ano atrás, houve uma quebra de 2,1%.
- Porque diminuiu o contributo de fontes renováveis para toda a energia produzida, cresceram para índices preocupantes as emissões de CO₂ (+ 49,4% em relação a Junho de 2008).
- As fontes renováveis (que incluem as hídricas e as eólicas) garantem 1/5 das necessidades totais em energia.





CARLOS FIGUEIREDO

A TERMOGRAFIA NA REDUÇÃO DE CUSTOS

Os termógrafos são câmaras equipadas com detectores especiais que transformam leituras de campos de temperaturas em imagens de vídeo.

A cada temperatura corresponde uma cor ou tom de cinza, de tal maneira que se possam detectar as diferenças de temperaturas entre os vários componentes.

Os sistemas de gravação de tais câmaras são normalmente em sinais digitalizados gravados em disquetes, PC card ou memória interna.

O argumento mais utilizado para medir o retorno de investimento dos serviços termográficos tem a ver com a prevenção de avarias susceptíveis de causarem falhas ou, até mesmo, acidentes.

No entanto, se fizermos uma análise crítica da anomalia, possivelmente vamos concluir que o que prevaleceu foi o factor sorte, pois as temperaturas já estavam acima de uma zona de previsibilidade de degradação do objecto.

Nestes casos o recomendado é caracterizar esta anomalia como perdas evitadas e não retorno de investimento, e tratar de estudar o que mudou e quando mudou para ter provocado este sobreaquecimento.

Se se quer de facto retorno de investimento com termografia, deve-se trabalhar sobre o risco em potencial, que possibilita argumento técnico convincente para negociar a redução do custo anual com a seguradora!



INOVAÇÃO TECNOLÓGICA:

SENSORES MONITORIZAM AR CONDICIONADO PARA ECONOMIZAR ENERGIA

Engenheiros da Universidade Purdue, nos Estados Unidos, desenvolveram uma técnica que poderá economizar energia e custos de manutenção das instalações, ao monitorizar continuamente o nível de gás refrigerante no interior dos aparelhos de ar condicionado.

A manutenção da carga correcta - o volume de refrigerante no interior do sistema de condicionamento de ar - garante economia de energia eléctrica porque os aparelhos de ar condicionado com baixo nível de refrigerante devem funcionar por mais tempo para manterem o mesmo grau de arrefecimento do ar.

"Não apenas a eficiência energética cai, mas também se reduz o tempo de vida útil do equipamento porque ele trabalha sobrecarregado, fazendo com que suas peças se desgastem mais rapidamente," explica o professor James Braun.

O novo equipamento consiste em quatro sensores colocados ao longo do circuito do aparelho de ar condicionado, do lado de fora da sua tubagem. Esses sensores monitorizam a temperatura do refrigerante em vários pontos da tubulação.

Num aparelho de ar condicionado, um refrigerante líquido evapora num permutador de calor chamado evaporador, arrefecendo o ar. O refrigerante vaporizado regressa ao estado líquido num outro permutador de calor, chamado condensador. Durante essas fases de evaporação e condensação, o refrigerante passa por significativas mudanças de temperatura.

Os investigadores desenvolveram um algoritmo que interpreta os dados dos sensores de temperatura para estimar com precisão a quantidade de refrigerante no interior do sistema. Poder-se-á assim aferir a quantidade correcta a proceder num reatesto para o sistema ficar a funcionar da forma mais optimizada possível, sem obrigar a retirar todo o gás, a pesá-lo e a reutilizá-lo na instalação como agora é feito.



A CONQUISTA DO FRIO:

DO CONDENSADO DE BOSE EINSTEIN À MECÂNICA QUÂNTICA PURA E DUARA!

No texto anterior tínhamos visto que o dia 5 de Junho de 1995 constituiu uma das datas mais importantes da Física Moderna quando a equipa da Universidade de Boulder (Colorado) consegue antecipar-se à do M.I.T. na criação do condensado previsto décadas antes por Albert Einstein, só possível a temperatura muito próxima do Zero Absoluto.

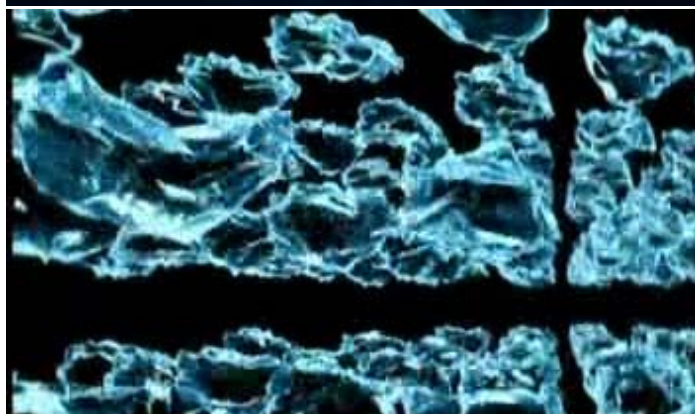
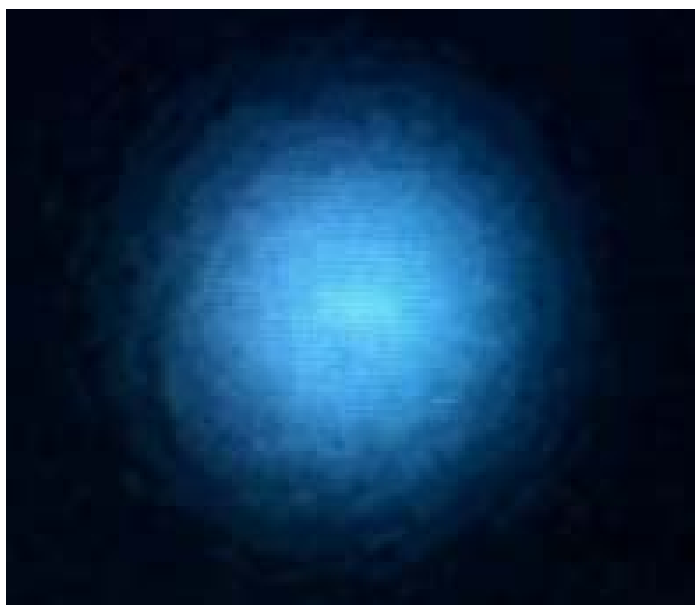
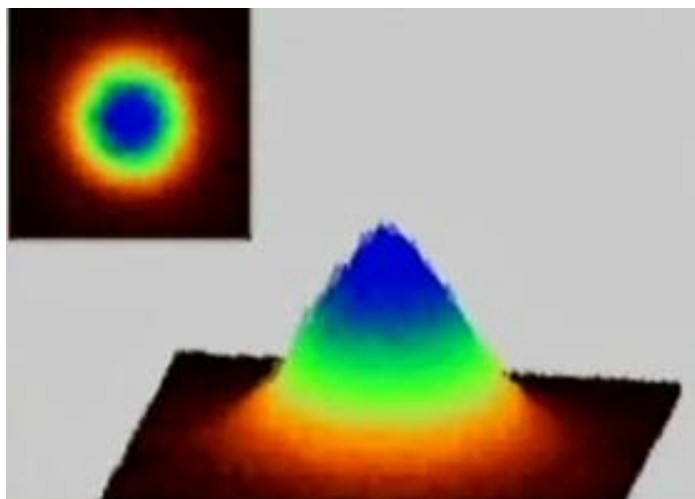
Para criar esse condensado foi necessário originar uma nuvem a partir de três mil átomos de rubídio.

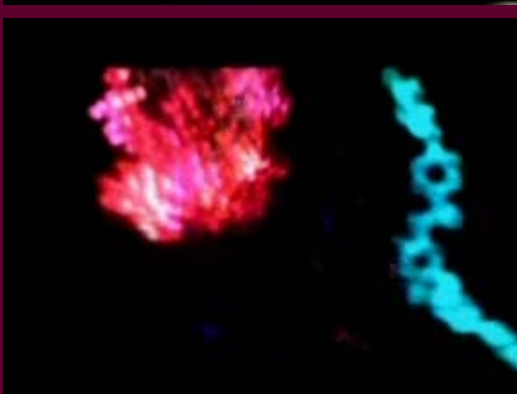
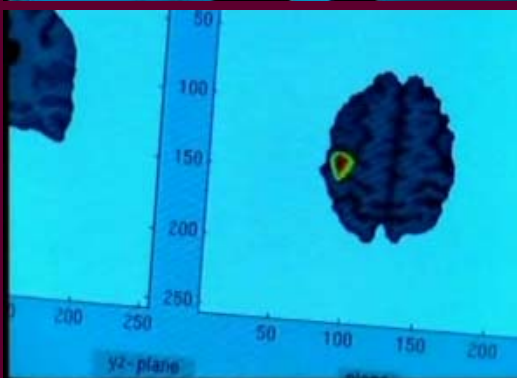
Poucas semanas passadas a equipa rival consegue um condensado de maiores dimensões a partir de uma nuvem de milhões de átomos de sódio.

O que estas experiências demonstravam era que a Mecânica Quântica não era apenas um conjunto de teorias engenhosas, mas impossíveis de serem demonstradas, para se tornar numa nova área do conhecimento humano de enorme potencial para o futuro da Humanidade.

Os líderes das duas equipas de investigadores acabaram por partilhar o Prémio Nobel da Física em 2001.

Mas como em qualquer área da ciência, a investigação não garante





nenhuma certeza de sucesso.

Para os pioneiros, que tinham estado a procurar realizar o sonho de Einstein durante uma década, havia a satisfação plena de se ter chegado ao objectivo.

Mas já outro se anuncia: encontrar aplicações práticas para estes átomos ultra-frios.

Os benefícios de uma descoberta científica levam, muitas vezes, bastante tempo a impor-se.

Muitos tinham apresentado previsões em como a alimentação eléctrica seria feita por linhas de alta tensão à base de supercondutores. E que as deslocações passariam a fazer-se por comboios de alta velocidade a levitarem sobre os respectivos carris.

Hoje, á medida que os recursos naturais do planeta se vão esgotando, esta tecnologia a baixa temperatura, outrora considerada como muito dispendiosa, tende a tornar-se a solução.

Agora o que cativa a imaginação é a fronteira do frio nessa lógica da mecânica quântica. Por exemplo em medicina a aplicação imediata já é a de acompanhar a actividade magnética cerebral. E os átomos ultra-refrigerados são transformados em novos computadores quânticos.

A manipulação de átomos para captarem informação e depois tratá-la.

O mundo quântico é o do infinitamente pequeno, uma espécie de paisagem desabitada e desconhecida, aonde se podem ver coisas até então insuspeitáveis. Para observar esses comportamento exóticos da matéria é necessário extirpar o calor.

Que caminho o realizado desde as primeiras experiências destinadas a «fabricar frio»!