

# PSG

---

## Segurança Privada

ALVARÁ Nº 144 A, B e C DO MAI

# MANUAL DE ACOLHIMENTO

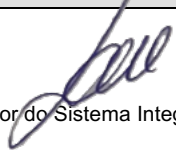
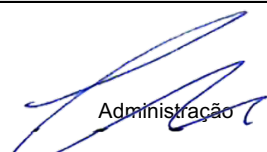
**Sede** Rua de S. Remo, Nº 311, Monte Estoril, 2765-447 ESTORIL  
Tel. + 351 214 688 958 | Fax + 351 214 688 959 | e-mail geral@psg.com.pt  
**Capital Social** 300.000 EUR | **Contribuinte Nº** 508170710  
Cons. Reg. Com. Cascais

MA.06



# Índice

CARTA DE BOAS VINDAS.....	3
<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>2. A EMPRESA .....</b>	<b>5</b>
2.1. Identificação .....	5
2.2. Quem Somos.....	5
2.3. Onde estamos .....	6
2.4. Organograma da PSG .....	7
2.5. Canais de Comunicação .....	8
<b>3. SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO.....</b>	<b>8</b>
3.1. Definição do SIG.....	8
3.2. Objetivos do SIG.....	9
3.3. A Abordagem por Processos .....	9
3.4. As Políticas da Empresa .....	11
3.5. Os Compromissos da Empresa.....	12
3.6. Os Códigos da Empresa.....	13
3.7. Medidas Anticorrupção.....	14
<b>4. O PROCESSO DE SERVIÇO DE VIGILÂNCIA .....</b>	<b>14</b>
4.1. Normas e Procedimentos Gerais.....	15
4.2. Normas e Procedimentos das Operações – o Vigilante .....	16
<b>5. SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO .....</b>	<b>19</b>
5.1. Riscos Profissionais no Setor da Segurança Privada .....	19
5.2. Sinalização de Segurança.....	22
<b>6. AMBIENTE.....</b>	<b>25</b>

ELABORADO:	APROVADO:
 Gestor do Sistema Integrado de Gestão	 Administração

## CARTA DE BOAS VINDAS

**Caro(a) Trabalhador(a),**

É com grande entusiasmo que lhe damos as boas-vindas à equipa **PSG – Segurança Privada, SA.**

A partir de hoje, contamos com o seu talento e dedicação para fortalecer o nosso grupo e contribuir para o nosso sucesso coletivo.

Na nossa organização, valorizamos profundamente a contribuição de cada membro da equipa. Acreditamos que as características individuais e experiências profissionais de todos são fundamentais para o desenvolvimento, crescimento e êxito contínuos da nossa empresa.

Como parte do nosso compromisso em garantir a sua integração de forma tranquila e produtiva, preparamos este **Manual de Acolhimento**, que reúne informações essenciais sobre a nossa empresa, valores, cultura, políticas e procedimentos. Este manual será um recurso valioso para o ajudar a adaptar-se rapidamente à nossa equipa e a atingir todo o seu potencial.

A Administração deseja-lhe um excelente início nesta nova etapa da sua carreira. Temos a certeza de que, ao colaborar com a nossa equipa e parceiros, encontrará satisfação e realização profissional.



Se tiver dúvidas após a leitura deste manual, não hesite em entrar em contacto através dos canais disponibilizados. Estamos aqui para o apoiar.

**Estamos ansiosos para trabalhar consigo e construir juntos um futuro de sucesso!**  
**“Cuidamos da sua Segurança.”**

A Administração

## 1. INTRODUÇÃO

Este **Manual de Acolhimento** foi elaborado de forma a facilitar o acolhimento e integração dos novos colaboradores na **PSG**.

A sua leitura vai permitir ficar com uma imagem da nossa empresa e da forma como está organizada, bem como as normas e procedimentos que todos os colaboradores deverão cumprir.

Pretende-se ainda que este **Manual** seja uma base à atuação do Vigilante, complementada por outra documentação fundamental existente nos Postos, possibilitando uma correta abordagem às diversas situações, planeadas ou não, que ocorrem no dia-a-dia de trabalho. Nunca é demais referir que o Vigilante é a primeira imagem na nossa empresa junto dos nossos Clientes e do público em geral.

É ainda esperado que este **Manual** contribua para a informação e sensibilização na área ambiental, bem como na problemática que é a segurança e saúde do trabalho, alertando os novos colaboradores para alguns riscos profissionais característicos da nossa atividade.



## 2. A EMPRESA

### 2.1. Identificação

A denominação social da organização: **PSG - Segurança Privada, S.A.**

N.º Contribuinte: 508170710

CAE (principal): 80100

CAE (secundário): 80200

### 2.2. Quem Somos

A **PSG - Segurança Privada, S.A.**, é uma empresa dinâmica e que está verdadeiramente empenhada em crescer e solidificar a sua posição no mercado da segurança privada. Tentamo-nos colocar “no lugar” dos nossos Clientes, antecipando as suas necessidades e percebendo que mais-valias poderemos incorporar nos processos/atividades.

Estamos vocacionados para o princípio da criação de valor para os nossos Clientes, nunca nos afastando da ideia de que são a razão de nossa existência e que numa última instância, que avaliam e validam os nossos processos, aferindo o nosso desempenho, através do cumprimento, ou não, dos objetivos previamente estabelecidos.

Iniciámos a atividade em 2007, na área de negócio “Vigilância” com a proteção de pessoas e bens e a prevenção da prática de crimes – Alvará 144 A de 28/09/2007. Desde dezembro de 2012, criámos a área de negócio “Tecnologia”, para desenvolvimento e instalação de sistema eletrónicos, gestão e monitorização de alarmes e videovigilância – Alvará 144 C de 17/12/2012. Em 2013, ampliamos esta área, obtendo autorização da ANEPC para instalação e manutenção de sistemas de deteção de incêndios (Registo n.º 1410).



Desde a nossa criação, temos vindo constantemente a crescer e a consolidar a nossa posição num mercado tão competitivo e exigente, como é o da segurança privada. Sustentando esta evolução, empenhados em manter a qualidade do serviço e conscientes da relevância da preservação do meio ambiente e da segurança e saúde no trabalho, em 2012 alargámos a certificação existente na qualidade, às áreas do ambiente e segurança e

saúde no trabalho, implementando um Sistema Integrado de Gestão (Qualidade, Ambiente e Segurança e Saúde no Trabalho).

Em 9 de novembro de 2018 obtivemos o Alvará N°144 B, que nos permite prestar os serviços de segurança privada de Proteção Pessoal, sem prejuízo das competências exclusivas atribuídas às forças de segurança.

No final de 2023, consolidando o trabalho já desenvolvido, surge o objetivo da certificação em Responsabilidade Social Corporativa da PSG – Segurança Privada, S.A. para atingir um desenvolvimento sustentável da Empresa, entendido como crescimento equilibrado nas dimensões económica, social e ambiental, criando sinergias com as suas partes interessadas relevantes, considerando os aspetos da responsabilidade social significativos, os requisitos legais e outros aplicáveis, assegurando deste modo a melhoria do desempenho da responsabilidade social da organização. O objetivo foi atingido em junho de 2024.

### 2.3. Onde estamos

Sede	Filial Norte e Sul
Rua de São Remo, nº 311, salas C, D e E 2764-447 Estoril Telefone: +351 214688958/60 Fax: +351 214688859 Telemóvel: 933704254 E-mail: <a href="mailto:geral@psg.com.pt">geral@psg.com.pt</a>	FILIAL NORTE - C.C. Brasília, Loja 80 (piso 1) - Fração CB, Praça de Mouzinho de Albuquerque, nº 113, Porto Telefone: +351 226 001 141 E-mail: <a href="mailto:geral.norte@psg.com.pt">geral.norte@psg.com.pt</a>  FILIAL SUL - Av. Dr. Francisco Sá Carneiro, Edifício Raminha, R/C Loja 4 – Portimão Telefone: +351 282 032 128 E-mail: <a href="mailto:geral.sul@psg.com.pt">geral.sul@psg.com.pt</a>
Web: <a href="http://www.psg.com.pt">www.psg.com.pt</a>	

## 2.4. Organograma da PSG



## 2.5. Canais de Comunicação



### **Dúvidas no Processamento Salarial**

drh@psg.com.pt

### **Serviços Administrativos (declarações e alterações de dados pessoais)**

apoio.colaborador@psg.com.pt

### **Reclamações**

reclamacoes@psg.com.pt

### **Denúncia de questões éticas, xenófobas, racistas, assédio**

etica@psg.com.pt

### **Questões relacionadas com a Proteção de Dados (RGPD)**

privacidade@psg.com.pt

## 3. SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO

A PSG decidiu implementar um Sistema Integrado de Gestão (SIG), uma solução que integra todos os sistemas e processos da empresa numa única estrutura. O SIG permite a gestão eficaz da qualidade, do meio ambiente, da saúde, da segurança e da responsabilidade social corporativa, otimizando as operações e aumentando a eficiência global da empresa.

### 3.1. Definição do SIG

O **SIG** é o cerne organizacional da PSG, coordenando todos os processos essenciais. Por **Processo**, entende-se: conjunto de atividades inter-relacionadas que transformam entradas (informações, recursos, materiais) em saídas (produtos, serviços, resultados) com o objetivo de gerar valor. Um processo envolve a coordenação de recursos e pessoas, sendo fundamental para a execução eficiente e eficaz das operações da empresa.



### 3.2. Objetivos do SIG

O principal objetivo do SIG é otimizar o uso dos recursos da empresa, melhorar a comunicação entre os departamentos e fornecer dados em tempo real para tomadas de decisões mais eficientes. O SIG promove ainda:

- **Integração de Processos:** Todos os departamentos utilizam o mesmo sistema, assegurando uma troca de informações fluida;
- **Automatização e Eficiência:** Ao automatizar processos manuais e repetitivos, o SIG reduz erros, repetição de tarefas e melhora a eficiência;
- **Centralização de Informações:** Dados unificados proporcionam uma visão abrangente e em tempo real da operação;
- **Tomada de Decisão Baseada em Dados:** Relatórios detalhados e atualizados, oferecem suporte para decisões estratégicas e operacionais.

Em resumo, o SIG é um catalisador para a excelência operacional e estratégica da PSG, integrando todas as áreas e assegurando que a empresa esteja preparada para enfrentar os desafios do futuro com eficiência e inovação.

### 3.3. A Abordagem por Processos

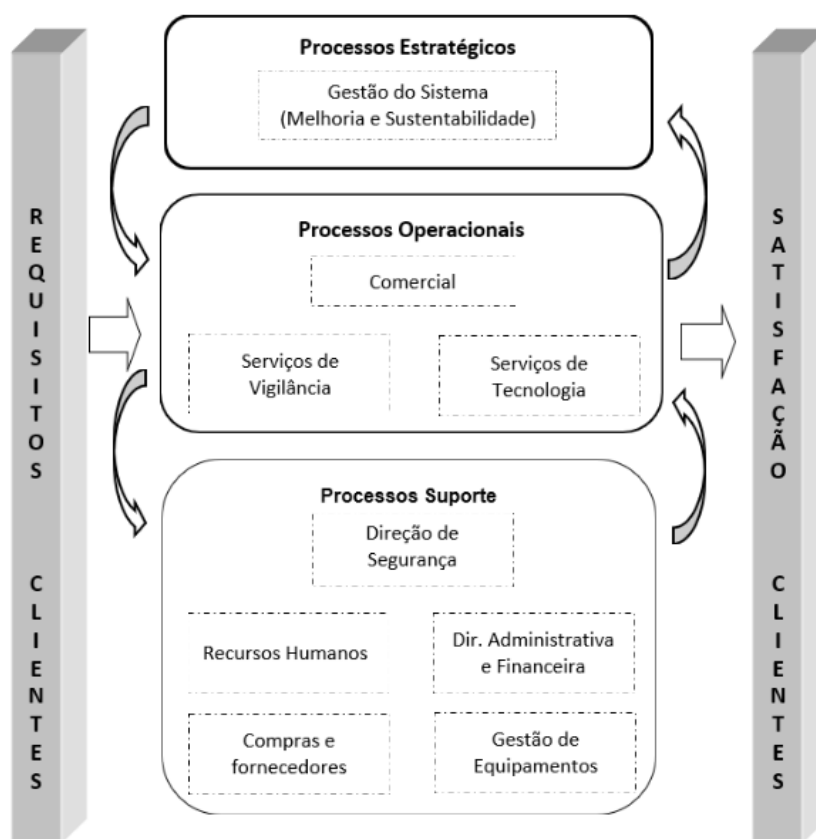
A Abordagem por Processos é essencial para garantir que todas as áreas da PSG operem de forma integrada e eficiente. Ela permite que os requisitos dos clientes sejam atendidos desde o início até a conclusão do serviço, assegurando a máxima satisfação.

O diagrama que acompanha esta seção ilustra a interligação entre os **Processos Estratégicos, Operacionais e de Suporte**, mostrando como cada um contribui para o sucesso da empresa:

- **Processos Estratégicos:** Situados no topo da hierarquia, estes processos asseguram a administração global da empresa e o cumprimento dos objetivos de longo prazo; a Gestão do Sistema, coordena todas as operações internas; a Gestão da Melhoria e a Gestão da Sustentabilidade, promovem práticas sustentáveis e a melhoria contínua;

- **Processos Operacionais:** Localizados no centro do diagrama, estes processos são diretamente responsáveis pela execução dos serviços da empresa. Eles incluem o Processo Comercial, que gere as interações com os clientes e promove a prospeção de novos negócios, e os Serviços de Vigilância e Tecnologia, que constituem a base operacional dos serviços prestados pela PSG;

- **Processos de Suporte:** Na parte inferior, os processos de suporte proporcionam a infraestrutura e os recursos necessários para que as operações e as estratégias da empresa sejam bem-sucedidas; o Processo de Direção de Segurança, assegura a conformidade legal na área de segurança privada; os restantes processos como Recursos Humanos, Administrativo e Financeiro, Compras e Fornecedores, suportam a atividade diária da empresa e garantem o bom funcionamento dos recursos e das relações comerciais.



A abordagem por processos facilita a tomada de decisões informadas, ao proporcionar uma visão holística do desempenho da organização e ao assegurar que todas as partes da empresa trabalham em sincronia para alcançar os objetivos estratégicos e operacionais.

### 3.4. As Políticas da Empresa

As Políticas do SIG estabelecem as diretrizes gerais que orientam a tomada de decisões e as operações da empresa, garantindo que todas as ações estejam alinhadas com os princípios de qualidade, ambiente, segurança e saúde no trabalho e responsabilidade social corporativa.

São quatro as políticas publicadas:

#### **Política Integrada de Gestão – Qualidade, Ambiente e Segurança e Saúde no Trabalho**

Esta política assegura que os produtos e serviços oferecidos pela PSG atendem ou superam as expectativas dos clientes, enquanto define práticas sustentáveis que minimizam o impacto ambiental das operações; além disso, promove um ambiente de trabalho seguro e saudável, focado na minimização dos riscos ocupacionais, visando proteger tanto os colaboradores quanto os parceiros envolvidos nas atividades da empresa;

#### **- Política de Responsabilidade Social Corporativa**

Focada no compromisso da PSG em atuar de forma ética e responsável, visa promover o respeito pelos direitos humanos, a igualdade de oportunidades e o desenvolvimento sustentável nas comunidades em que a empresa opera; esta orienta as ações da empresa para garantir que seus processos sejam conduzidos de forma a gerar um impacto positivo social e ambiental, promovendo a inclusão, a diversidade e a equidade, tanto no ambiente de trabalho quanto nas suas relações externas;

#### **- Política de Proteção de Dados**

Em conformidade com o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) e outras legislações aplicáveis, esta política estabelece diretrizes para a recolha, processamento, armazenamento e compartilhamento de dados pessoais. A PSG compromete-se a garantir a privacidade e a proteção das informações pessoais dos seus colaboradores, clientes e parceiros, assegurando que estas informações sejam tratadas de forma transparente e segura, com base nos princípios de confidencialidade, integridade e responsabilidade;

#### **- Política de Segurança da Informação.**

Esta política estabelece medidas para proteger os ativos de informação da PSG contra ameaças internas e externas. Ela define práticas de segurança que garantem a

confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações, incluindo o uso de controles de acesso, criptografia e auditorias regulares. Além disso, reforça a importância de



Política Integrada de Gestão



Política de Responsabilidade Social Corporativa



Política de Proteção de Dados



Política de Segurança de Informação

conscientizar os colaboradores sobre a segurança da informação, visando prevenir incidentes como vazamentos de dados, acessos não autorizados e ciberataques.

### 3.5. Os Compromissos da Empresa

A atuação da PSG é guiada por compromissos estratégicos que refletem elevados padrões internacionais de responsabilidade corporativa, ética e de sustentabilidade. Estes compromissos não são apenas orientações formais, mas instrumentos práticos que orientam decisões e práticas em todas as áreas da empresa, promovendo a transparência e um impacto positivo nas esferas social, ambiental e económica.

A PSG adota os **Dez Princípios do Pacto Global das Nações Unidas (UN Global Compact)**, promovendo o respeito dos direitos humanos, condições de trabalho dignas, proteção ambiental e integridade nas relações empresariais. Este alinhamento está refletido na **Carta de Valores e Princípios de Responsabilidade Social Corporativa (RSC)**, que define os valores essenciais da PSG e a sua responsabilidade perante trabalhadores, clientes, comunidade e ambiente, incentivando uma conduta ética e socialmente responsável em todas as operações.

A PSG reforça o seu compromisso com a sustentabilidade climática ao seguir a Iniciativa **Science Based Targets (SBTi)**, alinhando as suas metas de redução de emissões de gases de efeito estufa, representando uma ação concreta na luta contra as mudanças climáticas. Ao integrar as metas científicas no seu planeamento estratégico, a PSG assegura que o seu crescimento económico esteja em harmonia com a preservação do meio ambiente e com a transição para uma economia de baixo carbono.

### 3.6. Os Códigos da Empresa

Os Códigos de Conduta da PSG constituem uma parte essencial da Base do Sistema Integrado de Gestão (SIG), garantindo que todas as operações da empresa sejam realizadas com integridade, ética e respeito pelos direitos humanos. Estes códigos são documentos formais que orientam o comportamento dos colaboradores, gestores e parceiros externos, estabelecendo expectativas claras em relação à conduta profissional, prevenção de assédio e interações comerciais.

São três os códigos publicados:

- **Código de Conduta e Ética Profissional**, que define as normas éticas e comportamentais que todos os colaboradores devem seguir no exercício de suas funções; estabelece um padrão uniforme de comportamento ético, assegurando que todos os envolvidos com a empresa ajam com integridade, responsabilidade e respeito pelos princípios éticos estabelecidos pela organização;
- **Código de Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho**, que reflete o compromisso da PSG em promover o respeito e a dignidade no ambiente de trabalho, assegurando que todos os colaboradores possam desempenhar suas funções em segurança e com bem-estar;
- **Código de Conduta de Fornecedores** (sem expressão neste âmbito), que estabelece normas de comportamento ético para as relações entre a empresa e os seus parceiros externos, incluindo fornecedores, prestadores de serviços e outras Partes Interessadas, com o objetivo de garantir que todas as partes envolvidas em negócios com a PSG mantenham padrões elevados de responsabilidade e ética em suas interações com a empresa.



Código de Conduta  
e Ética Profissional



Código de Conduta  
de Prevenção e  
Combate ao  
Assédio

### 3.7. Medidas Anticorrupção

A PSG pauta a sua atuação por uma cultura de integridade, transparência e responsabilidade, adotando uma política rigorosa de prevenção e combate à corrupção e infrações conexas. A **Política de Prevenção e Combate à Corrupção e Infrações Conexas** expressa os princípios fundamentais que orientam a empresa — como a proibição de subornos, a gestão de conflitos de interesse, a proteção de denunciadores, e a promoção de comportamentos éticos entre colaboradores, parceiros e fornecedores.

No âmbito desta política, a PSG implementou um **Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPR)**, que identifica, avalia e trata os riscos de corrupção associados à atividade da empresa, com base numa metodologia estruturada que considera a probabilidade de ocorrência e os possíveis impactos.

Complementarmente, a PSG utiliza uma **Matriz de Avaliação de Riscos**, que permite priorizar áreas críticas e monitorar a eficácia das medidas de controlo aplicadas. O sistema é reforçado por auditorias internas periódicas, formação contínua dos colaboradores e a disponibilização de um canal de denúncias seguro e confidencial.

## 4. O PROCESSO DE SERVIÇO DE VIGILÂNCIA

Este processo tem como objetivo a prestação dos serviços de acordo com os requisitos e expectativas do cliente, legislação, normas e regulamentos, assim como de acordo com as Políticas, Códigos e Planos de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas da PSG.

O processo é composto por várias atividades que se distinguem pelas necessidades, requisitos, expectativas do cliente e condições e especificidades de serviço. A gestão de trabalhadores pode ter início com a sua alocação e formação em posto, com acompanhamento regular, avaliação de eficácia da formação e avaliação de desempenho dos trabalhadores.

Os indicadores de desempenho do processo vão desde a avaliação de satisfação do cliente, reclamações apresentadas, ao número de visitas de supervisão. Estes indicadores são monitorizados de forma contínua e os resultados são revistos periodicamente, como parte da estratégia de melhoria contínua da PSG.

## 4.1. Normas e Procedimentos Gerais

Dada a nossa atividade, a grande maioria de novos trabalhadores destina-se à vigilância. Estes trabalhadores ao serem admitidos são detentores de formação profissional legalmente exigida para o exercício de funções de vigilância. Para além das normas e procedimentos internos da empresa, que são de cumprimento obrigatório, os nossos trabalhadores estão ainda obrigados a cumprir todas as disposições legais que lhes digam respeito, e que tiveram conhecimento na formação ministrada para obtenção de cartão profissional.

### **Responsabilidades e Competências de Todos os Colaboradores**

#### Competências comuns a todas as funções

- Conhecer e compreender as políticas, códigos e todos os procedimentos relacionados com a sua atividade;
- Desempenhar a sua atividade assegurando-se que as suas ações não implicam infrações de segurança e saúde no trabalho;
- Conhecer os riscos associados à sua função e as medidas preventivas a cumprir;
- Separar corretamente os resíduos.

#### Responsabilidade comuns a todos os colaboradores

- Cumprir com todas as Políticas da PSG;
- Conhecer e compreender as políticas e todos os procedimentos relacionados com a sua atividade;
- Registrar todas as não conformidades detetadas, incluindo reclamações de clientes e de outras partes externas, e participa na sua análise;
- Comunicar ao Responsável da Quantidade, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho ou ao Superior Hierárquico, sugestões de melhoria e possíveis ações preventivas;
- Comunicar, de imediato ou logo que possível, ao Superior Hierárquico, todos os Incidentes ou Acidentes de Trabalho, em que tenha intervindo ou que tenha conhecimento;

- Participar ativamente em questões no âmbito da Segurança e Saúde no Trabalho, nomeadamente na consulta aos trabalhadores efetuada, pelo menos uma vez por ano, a todos os colaboradores;
- Comparecer nas consultas de medicina no trabalho e nos exames determinados pelo médico do trabalho;
- Executar todas as tarefas de acordo com os procedimentos e instruções de trabalho definidos;
- Reportar, de imediato, avarias ou deficiências em equipamentos;
- Cumprir com as regras de classificação da informação dando especial atenção quando é o autor da própria informação (tanto em suporte informático como em papel);
- Contribuir com o Responsável da Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho na implementação, operacionalidade e melhoria contínua do Sistema de Gestão;
- Efetuar a adequada separação de resíduos;
- Usar de forma racional e cuidada os recursos ao dispor dos colaboradores, (por ex: energia, água, combustível, materiais de escritório, equipamentos, entre outros);
- Desempenhar as suas funções em conformidade com as práticas Ambientais e de Segurança e Saúde no Trabalho, estabelecidas na empresa.

#### 4.2. Normas e Procedimentos das Operações – o Vigilante

Na nossa atividade a apresentação assume uma grande importância. O vigilante é a imagem da empresa junto dos clientes e da comunidade em geral. Todos os vigilantes recebem fardamento em quantidade e qualidade suficiente, para que a sua imagem seja sempre irrepreensível. O fardamento deve ser mantido limpo e passado a ferro. Não são permitidas quaisquer alterações no fardamento distribuído, à exceção de pequenos ajustes necessários, como por exemplo o subir das bainhas das calças. O calçado a usar no exercício das funções deve ser discreto e de cor preta, bem como cinto a usar nas calças.

##### Atuação e Postura do Vigilante

No exercício das suas funções o vigilante deve:

- Limitar-se a esclarecer delicada e educadamente e de forma breve, quaisquer dúvidas que lhe sejam colocadas, evitando rodeios e conversas fúteis;



- Ter uma postura ativa e pró-ativa;
- Ser rigoroso, atento e inflexível no cumprimento das normas em vigor;
- Adotar uma conduta firme, decidida e serena, mas cordial;
- Não se intrometer nem participar em assuntos ou atividades que não lhe digam respeito nem ao serviço a que está empenhado;
- Responder e informar com verdade quando inquirido nos assuntos de serviço;
- Respeitar e fazer-se respeitar por todos, incluindo colegas, com diplomacia, mesmos em situações mais delicadas ou conturbadas;
- Não discutir ou falar alto, nem alimentar discussões.

### Deveres dos Vigilantes

- No exercício das suas funções, o vigilante deve usar uniforme de acordo com as especificações e cartão profissional visivelmente aposto (ou Original da Guia de Substituição);
- Desempenhar as suas funções com responsabilidade, profissionalismo, esforço e empenho devidos;
- Entregar semestralmente na empresa, um Certificado de Registo Criminal para a atividade de segurança privada devidamente atualizado, para que a PSG e as entidades fiscalizadoras sejam conhecedoras da sua situação relativamente a todas as condenações criminais proferidas por Tribunais portugueses e às condenações proferidas por Tribunais estrangeiros relativamente a portugueses e a estrangeiros residentes em Portugal;
- Tratar o seu empregador, superiores hierárquicos, colegas, clientes ou pessoas que se relacionem com a empresa com cordialidade, respeito e educação;
- Não se ausentar do local de trabalho sem autorização superior ou sem ter sido rendido pelo colega, salvo situações de emergência ou urgência devidamente comprovadas;
- Não utilizar para seu proveito ou benefícios objetos ou instalações do cliente sem a sua prévia autorização;
- Zelar pelo bom estado de conservação e funcionamento das instalações ou equipamentos a seu cargo;

- Cumprir e fazer cumprir as ordens recebidas dos seus superiores hierárquicos, no exercício das suas funções;
- Comparecer no local de trabalho com assiduidade, pontualidade, com aparência cuidada (barbeado ou com barba aparada, cabelo arranjado e limpo), trajando uniforme completo, limpo e cuidado, com cartão profissional visivelmente apostado;
- Não fumar nos locais proibidos e sempre que se encontrar em contacto com o público, principalmente junto do cliente;
- Guardar lealdade ao seu empregador, não negociando por conta própria e em concorrência, guardar sigilo sobre os clientes e procedimentos internos da empresa, bem como de todas as informações dos clientes, acessíveis nos locais onde presta ou prestou serviço;
- Conservar nas melhores condições de higiene o seu local de trabalho devendo no final do turno deixar o espaço em perfeitas condições;
- Cumprir as prescrições de segurança, higiene e saúde no trabalho, cooperando para a sua melhoria;
- Utilizar corretamente os equipamentos de trabalho e proteção individual ou coletiva;
- Comunicar imediatamente ao seu superior hierárquico as deficiências, avarias e perigos graves, adotando as medidas e instruções estabelecidas para o efeito;
- Ler e assinar todas as instruções de serviço e comunicações que lhe são dirigidas superiormente;
- Preencher completa e cuidadosamente toda a documentação definida para cada serviço;
- Frequentar as formações profissionais que lhe são indicadas pelo seu empregador;
- Comunicar de imediato ao empregador ou ao seu superior hierárquico a prática de qualquer crime que tenha conhecimento no exercício das suas funções.

## 5. SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

A PSG, compromete-se a exercer a sua atividade com condições de segurança, higiene e saúde, de forma a minimizar os riscos de acidente e doença aos seus colaboradores e a todos os que colaboram na empresa.

Para a PSG a questão da segurança e saúde do trabalho (SST), reveste-se de uma elevada importância, constituindo-se com um fator determinante no planeamento da sua atividade. Desenvolve esforços e empenha-se continuamente para formar e informar todos os seus colaboradores relativamente a questões de SST.

Para além da análise aos diversos locais onde desenvolve a sua atividade, em colaboração com os seus clientes, com o objetivo de uma melhoria apoiada em novos equipamentos ou métodos que permitam minimizar os riscos, é para a PSG de extrema importância o contributo de todos os colaboradores, através de sugestões, na participação de ações desenvolvidas e no cumprimento de normas e regulamentos de SST, dos locais onde prestam serviço.

### 5.1. Riscos Profissionais no Setor da Segurança Privada

#### Prevenção

A prevenção é uma ação pró-ativa com o objetivo de evitar ou diminuir os riscos profissionais através de um conjunto de disposições ou medidas nos diversos locais de trabalho.

Os princípios gerais da prevenção são:

- Evitar ou eliminar os riscos;
- Planificar a prevenção como um todo (evolução técnica, organização do trabalho, condições de trabalho, relações sociais e fatores ambientais);
- Identificar todos os riscos e eliminá-los (quando impossível reduzir os seus efeitos);
- Avaliar os riscos;
- Combater os riscos na origem;
- Assegurar a não exposição a agentes químicos, físicos e biológicos e aos fatores de risco psicossociais;
- Adaptar o trabalho ao homem;
- Atender ao estado de evolução técnica;
- Substituição do que é perigoso pelo que é isento de perigo ou menos perigoso;

- Priorizar a proteção coletiva face à proteção individual;
- Formar e Informar os colaboradores.

Apresentamos de seguida alguns perigos e riscos profissionais característicos do nosso sector de atividade. Consideramos que a informação constitui uma boa prática na prevenção, pelo que para cada um dos riscos, disponibilizamos fatores a ter em conta bem como possíveis medidas de prevenção dos mesmos.

PERIGO	RISCO	MEDIDAS PREVENTIVAS
Contato com clientes, fornecedores e trabalhadores	Exposição a riscos biológicos	Formação e informação. Promoção da vacinação. Distribuição e utilização de EPI's. Promoção de comportamentos cuidados.
Vigilância nas instalações do cliente	Exposição a riscos químicos	Formação e informação. Distribuição e utilização de EPI's. Promoção de comportamentos cuidados.
Objetos em vias de circulação e prateleiras  Posicionamento instável de materiais e/ou objetos	Exposição a riscos de acidente  Queda/Embate	Formação e informação dos trabalhadores dos riscos inerentes a sua atividade profissional. Sensibilização dos trabalhadores para o cumprimento de procedimentos de boas práticas. Promoção de comportamentos cuidados. Utilização de calçado de trabalho fechado, antiderrapante e ergonómico. Garantir o desimpedimento das vias de circulação, a correta identificação e sinalização de todos os obstáculos e desníveis, assim como a adequada arrumação dos espaços. Garantir que as vias de circulação e evacuação estão sempre desimpedidas.
Utilização de escadas e/ou pavimento escorregadio	Exposição a riscos de acidente  Quedas a diferentes níveis	Formação e informação. Distribuição e utilização de EPI's. Utilização de calçado de trabalho fechado, antiderrapante e ergonómico. Garantir a correta sinalização das zonas com pavimento escorregadio. Garantir a manutenção da limpeza regular dos pavimentos. Efetuar as tarefas de limpeza do pavimento fora do horário de serviço sempre. As tarefas de lavagem do pavimento deverão ser devidamente sinalizadas (com sinal de piso escorregadio). Circular com Precaução. Promoção de comportamentos cuidados. A utilização de escadas/plataformas elevatórias deve ser sempre realizada com o apoio do corrimão e com o uso de arnês, respetivamente. Não subir ou descer as escadas com ambas as mãos ocupadas. Promoção de comportamentos cuidados.
Manuseamento de papel	Exposição a riscos de acidente  Corte	Formação e informação. Evitar deslizar as mãos na aresta do papel. Nomear pessoa com formação em primeiros socorros. Garantir a disposição de caixa de primeiros socorros, devidamente sinalizada e equipada com todo o material indispensável, o seu conteúdo deve ser inspecionado regularmente. O respetivo stock de material deverá ser controlado por pessoa competente, definir um responsável pela caixa de primeiros socorros.
Desenvolvimento de tarefas com iluminação potencialmente insuficiente	Exposição a riscos de acidente  Fadiga Visual	Formação e informação. Auscultação dos trabalhadores quanto às suas situações de conforto e tentativa de adequação das condições individualmente preferidas.
Movimentação Manual de Cargas	Exposição a riscos ergonómicos  MMC	Formação inicial de novos colaboradores, sensibilização para as regras de segurança. Implementação de ações de formação/sensibilização/reciclagem em movimentação manual de cargas. Distribuição e utilização de EPI's. Ter sempre meios para alertar e/ou pedir ajuda.
Posturas de trabalho incorretas	Exposição a riscos ergonómicos	Informar e sensibilizar os trabalhadores dos riscos inerentes a sua atividade profissional. Sensibilização dos trabalhadores para o cumprimento de procedimentos de boas práticas. Implementação evidenciada de um plano de rotatividade entre os diversos trabalhadores, que contemple a realização de tarefas variadas. Adoção de pausas periódicas e rotatividade de tarefas no decurso do horário de trabalho.

<p>Permanência de pé por longos períodos</p> <p>Vigilância nas instalações do cliente</p>	<p>Exposição a riscos ergonómicos</p> <p>Lesões músculo-esqueléticas diversas</p>	<p>Formação inicial de novos colaboradores, sensibilização para as regras de segurança.</p> <p>Informar e sensibilizar os trabalhadores dos riscos inerentes a sua atividade profissional. Sensibilização dos trabalhadores para o cumprimento de procedimentos de boas práticas.</p> <p>Implementação evidenciada de um plano de rotatividade entre os diversos trabalhadores, que contemple a realização de tarefas variadas.</p> <p>Adoção de pausas periódicas e rotatividade de tarefas no decurso do horário de trabalho.</p> <p>Ter sempre meios para alertar e/ou pedir ajuda.</p>
<p>Longos períodos na mesma posição de sentado</p> <p>Vigilância nas instalações do cliente</p>	<p>Exposição a riscos ergonómicos</p> <p>Lesões músculo-esqueléticas diversas</p>	<p>Formação inicial de novos colaboradores, sensibilização para as regras de segurança.</p> <p>Informar e sensibilizar os trabalhadores dos riscos inerentes a sua atividade profissional. Sensibilização dos trabalhadores para o cumprimento de procedimentos de boas práticas.</p> <p>Ajustar a cadeira a uma altura confortável de modo que os joelhos fiquem ligeiramente abaixo do quadril, permitindo que a coluna vertebral faça um ângulo de 90° com as coxas.</p> <p>Evitar girar ou inclinar o tronco ou o pescoço ao trabalhar. Adoção de equipamento de descanso para os pés - Apoio para os pés.</p>
<p>Utilização de equipamentos dotados de visor (EDV)</p> <p>Vigilância nas instalações do cliente</p>	<p>Exposição a riscos ergonómicos</p> <p>Lesões músculo-esqueléticas diversas e fadiga visual</p>	<p>Formação inicial de novos colaboradores, sensibilização para as regras de segurança.</p> <p>Informar e sensibilizar os trabalhadores dos riscos inerentes a sua atividade profissional. Sensibilização dos trabalhadores para o cumprimento de procedimentos de boas práticas.</p> <p>Promover e sensibilizar os trabalhadores na realização de exercícios de alongamento muscular e em períodos de uma hora, a focagem de objetos a distâncias diferentes, para descanso da visão. Alternar tarefas, de forma a não permanecer longos períodos no computador. Manter os dedos e articulações relaxadas enquanto digita. Apoiar os antebraços sobre a mesa ou sobre os apoios da cadeira de modo que os cotovelos fiquem na mesma altura dos pulsos. Colocar o teclado à frente do monitor e à sua frente. As mãos devem ficar em linha reta com o antebraço, evitando desvios para cima e para os lados.</p> <p>Promover e sensibilizar os trabalhadores para a prática de exercício físico regular e hábitos de alimentação saudável.</p>
<p>Contato com o público</p> <p>Vigilância nas instalações do cliente, em locais de elevado fluxo de pessoas</p>	<p>Exposição a riscos psicossociais</p> <p>Monotonia, desmotivação, insegurança, stress, irritabilidade, ansiedade, violência verbal física bullying assédio depressão</p>	<p>Formação inicial de novos colaboradores, sensibilização para as regras de segurança.</p> <p>Informar e sensibilizar os trabalhadores dos riscos inerentes a sua atividade profissional. Sensibilização dos trabalhadores para o cumprimento de procedimentos de boas práticas.</p> <p>Formação e informação aos trabalhadores em gestão de conflitos e atendimento ao público.</p> <p>Não retaliar comportamentos abusivos e comunicá-los ao superior hierárquico.</p> <p>Adoção de pausas periódicas no decurso do horário de trabalho. Rotatividade dos postos de trabalho.</p> <p>Implementação de plano de rotatividade de tarefas e de pausas no decurso do horário de trabalho.</p> <p>Garantir o bom estado dos alarmes e comunicações de emergência. Ter sempre meios para alertar e/ou pedir ajuda.</p>
<p>Vigilância nas instalações do cliente</p> <p>Trabalho por turnos</p> <p>Trabalho noturno</p>	<p>Exposição a riscos psicossociais</p> <p>Fadiga distúrbios de sono e digestivos; stress; transtorno na vida familiar e social</p>	<p>Formação inicial de novos colaboradores, sensibilização para as regras de segurança.</p> <p>Informar e sensibilizar os trabalhadores dos riscos inerentes a sua atividade profissional. Sensibilização dos trabalhadores para o cumprimento de procedimentos de boas práticas.</p> <p>Atribuição evidenciada de pausas distribuídas no horário de trabalho.</p> <p>Possibilitar refeições quentes aos trabalhadores, em local adequado e com tempo suficiente para comer.</p> <p>As equipas de trabalho devem ser constituídas tendo em conta as necessidades dos trabalhadores.</p> <p>O sono da noite é sempre o mais reparador, por isso a organização dos turnos deve sempre que possível, contemplar o maior número de noites em que o trabalhador possa descansar. Garantir que o trabalhador noturno tem várias atividades que o mantenham ativo.</p> <p>O tempo livre deve ser suficiente para permitir aos trabalhadores recuperar as horas de sono após as noites de trabalho; as alterações aos turnos devem ser reduzidas ao mínimo.</p>
<p>Vigilância nas instalações do cliente</p> <p>Utilização regular de equipamentos de comunicação</p>	<p>Exposição a riscos psicossociais</p> <p>Stress</p>	<p>Formação inicial de novos colaboradores, sensibilização para as regras de segurança.</p> <p>Informar e sensibilizar os trabalhadores dos riscos inerentes a sua atividade profissional. Sensibilização dos trabalhadores para o cumprimento de procedimentos de boas práticas.</p> <p>Formação adequada, tal como gestão de stress, ética e deontologia profissionais.</p> <p>Adoção de pausas periódicas no decurso do horário de trabalho.</p>
<p>Vigilância nas instalações do cliente</p> <p>Exposição a ritmos de trabalho elevados ou monótono</p>	<p>Exposição a riscos psicossociais</p> <p>Stress - Fadiga psicológica; Depressão</p>	<p>Formação inicial de novos colaboradores, sensibilização para as regras de segurança.</p> <p>Informar e sensibilizar os trabalhadores dos riscos inerentes a sua atividade profissional. Sensibilização dos trabalhadores para o cumprimento de procedimentos de boas práticas.</p> <p>Adoção de pausas periódicas no decurso do horário de trabalho.</p> <p>Cooperar ativamente na empresa, no estabelecimento ou no serviço para a melhoria do sistema de segurança e de saúde no trabalho, tomando conhecimento da informação prestada pelo empregador e comparecendo às consultas e aos exames determinados pelo médico do trabalho.</p>

## 5.2. Sinalização de Segurança

A sinalização de segurança e de saúde relacionada com um objeto, uma atividade ou uma situação concreta, fornece uma indicação ou uma prescrição relativa a segurança ou a saúde no trabalho, ou a ambas, por intermédio de uma placa, uma cor, um sinal luminoso ou acústico, uma comunicação ou um sinal gestual.

No desempenho das suas funções, nas Instalações dos Clientes, é muito importante estar atento a esta sinalização e sabê-la interpretar, evitando assim perigos ou situações de risco. Deixamos-lhe alguns exemplos de sinalização de segurança:

### Sinais de Proibição

Os sinais de proibição impedem um determinado comportamento ou ação. São de forma circular, com um pictograma negro sobre fundo branco, uma margem e uma faixa na diagonal vermelhas.



### Sinais de Aviso

Os sinais de aviso alertam para um determinado perigo ou risco. São de forma triangular, com um pictograma negro sobre fundo amarelo e uma margem negra.



## Sinais de Obrigação

Os sinais de aviso alertam para um determinado perigo ou risco. São de forma triangular, com um pictograma negro sobre fundo amarelo e uma margem negra.



## Sinais de Salvamento ou de Emergência

Os sinais de salvamento ou de emergência transmitem indicações sobre saídas de emergência, meios de socorros ou salvamento. São de forma retangular ou quadrada, com um pictograma branco sobre fundo verde.



## Sinais de Combate a Incêndios

Os sinais de combate a incêndios dão indicações sobre material de segurança e combate a incêndios. São de forma retangular ou quadrada, com um pictograma branco sobre fundo vermelho.



## Sinalização de perigo em rotulagem



## Sinalização Gestual

Os sinais gestuais devem ser precisos, simples, fáceis de executar e de compreender.

### Sinais Gestuais de Segurança no Trabalho

Pare/Perigo: Braço levantado com a palma da mão aberta voltada para frente.

Atenção: Mão fechada levantada, abrindo e fechando os dedos para chamar a atenção.

Avançar: Braços dobrados, movendo as mãos para frente.

Recuar: Braços dobrados, movendo as mãos para trás.

Subir: Mão aberta apontando para cima, com movimento circular para cima.

Descer: Mão aberta apontando para baixo, com movimento circular para baixo.

### Sinais de Emergência e Primeiros Socorros

Preciso de ajuda: Braços levantados formando um "V".

Evacuação: Braços cruzados acima da cabeça, indicando saída imediata.

Emergência médica: Uma mão sobre o peito e a outra apontando para um socorrista.

Fogo/incêndio: Mão aberta abanando de um lado para o outro acima da cabeça.

### Sinais Gestuais em Movimentação de Cargas (NR-11)

Parar imediatamente: Ambos os braços estendidos para frente com as palmas das mãos abertas.

Elevar carga: Braço levantado, fazendo movimento circular com o dedo indicador.

Baixar carga: Braço abaixado, fazendo movimento circular com o dedo indicador.



## 6. AMBIENTE

A PSG assume o compromisso de minimizar os impactes ambientais das suas atividades, promovendo práticas responsáveis e sustentáveis. Para tal, realiza o levantamento regular dos consumos de recursos — como energia, água e papel — e acompanha o circuito completo dos resíduos resultantes da sua operação.

Este circuito ambiental tem como principais objetivos:

- a correta **separação dos resíduos na origem**,
- o seu **acondicionamento adequado**,
- e a garantia de um **destino final ambientalmente responsável**.

Além da gestão dos resíduos comuns, a PSG dá especial atenção aos **fluxos específicos de resíduos**, ou seja, resíduos que, pelas suas propriedades ou quantidade, exigem uma gestão diferenciada. Nesses casos, aplica-se o princípio da **responsabilidade alargada do produtor**, segundo o qual o operador económico que coloca o produto no mercado é também responsável pelos seus impactes ambientais ao longo de todo o ciclo de vida — desde a produção, utilização e eliminação, até à gestão no final de vida.

Estas práticas integram a política ambiental da PSG e refletem o compromisso com a melhoria contínua, a conformidade legal e a proteção do meio ambiente.

### Boas Práticas no Local de Trabalho

- Separe os seus resíduos fazendo a reciclagem;
- Aproveite bem a luz natural antes de acender a luz elétrica do seu local de trabalho;
- Reduza o consumo de eletricidade ao substituir a iluminação de teto por iluminação mais direta, como por exemplo, candeeiros em secretárias de trabalho;
- Quando abandonar o seu local de trabalho, não deixe as luzes acesas e máquinas ligadas (computadores, fotocopiadoras, impressoras etc.);
- Evite as embalagens descartáveis para pequenas refeições no local de trabalho;
- Imprima só se não puder evitar; utilize sempre o verso das folhas impressas para novas impressões em modo rascunho ou para apontamentos;
- Imprima versões provisórias numa escala reduzida (mais do que uma página por folha);

- Coloque um recipiente no local de trabalho para separar o papel usado;
- Minimize os consumos de água, só 0,6% da água existente no Planeta está disponível para utilização direta;
- Verifique se os autoclismos ficam bem fechados após a utilização.

### Boas Práticas de Reciclagem

A reciclagem é uma das formas mais eficazes de reduzir o impacto ambiental das nossas atividades. Para que o processo seja eficaz, é essencial garantir a separação correta dos resíduos e o seu encaminhamento para os locais apropriados:

- Separe os resíduos desde a origem, colocando cada material no ecoponto correspondente: papel/cartão (azul), embalagens de plástico e metal (amarelo), vidro (verde).
- Evite contaminar os recicláveis, com restos de comida, gorduras ou produtos perigosos nos ecopontos.
- Deposite as pilhas usadas nos pilhões (contentores vermelhos) disponíveis em locais próprios, como supermercados ou pontos eletrónicos da PSG.
- Entregue medicamentos fora de validade ou não utilizados na farmácia, através do sistema VALORMED, garantindo um destino ambientalmente adequado.
- Encaminhe equipamentos elétricos e eletrónicos avariados (como computadores, carregadores, etc.) para os locais de recolha autorizados, ou ponto de REE's da PSG.
- Reutilize sempre que possível. Antes de reciclar, avalie se o material pode ter uma nova utilização.
- Reciclar é poupar. A correta separação e reciclagem contribui para a preservação de recursos naturais, redução do consumo de energia e diminuição do volume de resíduos em aterro.

Estas práticas são parte integrante do compromisso ambiental da PSG, e a colaboração de todos é essencial para uma gestão sustentável dos recursos.

## Boas práticas de eco condução

A eco condução é um conjunto de práticas que promovem uma condução mais eficiente, segura e sustentável. Para além de reduzirem o consumo de combustível e as emissões de gases com efeito de estufa, estas práticas aumentam o conforto e prolongam a vida útil do veículo.

- **Ligue o motor apenas ao iniciar a viagem.** Evite o aquecimento em ponto morto — consome combustível desnecessariamente e contribui para a poluição.
- **Antecipe o trânsito e mantenha distância de segurança.** Conduzir de forma previsível reduz acelerações e travagens bruscas, melhorando o consumo e aumentando a segurança.
- **Utilize mudanças mais altas sempre que possível.** Troque de velocidade entre as 2000–2500 rpm (gasolina) ou 1500–2000 rpm (gasóleo), evitando rotações elevadas.
- **Evite acelerações e travagens bruscas.** Conduzir de forma suave reduz o consumo, as emissões e o desgaste do veículo.
- **Mantenha uma velocidade constante.** Acompanhe o ritmo do trânsito e evite mudanças de velocidade desnecessárias. Velocidades mais moderadas são mais seguras e eficientes.
- **Evite deixar o motor ao ralenti.** Em paragens superiores a 60 segundos, desligue o motor — o consumo ao ralenti é significativo e pode ser evitado.
- **Aproveite a energia cinética.** Em descidas ou travagens suaves, mantenha o carro engrenado sem acelerar — os veículos modernos cortam a injeção de combustível nestas situações.
- **Considere o tipo de veículo.** Em veículos híbridos ou elétricos, adapte a condução para maximizar a regeneração de energia e a autonomia da bateria.

A adoção de práticas de eco condução é um contributo direto para a eficiência operacional da PSG e para a proteção do ambiente.

**“O seu gesto no presente faz a diferença no futuro!”**