

# MUNDO

**PROSEGUR**

## **PROSolidár!o**

**TUDO COMEÇA  
COM DAR A MÃO  
A QUEM ESTÁ POR PERTO**

P. 6

**INDITEX**

**DAMOS SEGURANÇA  
ÀS MAIORES EMPRESAS**

P. 10

**TALENTO**

**UM VIGILANTE  
COM VOZ DE TENOR**

P. 17

VALORES PROSEGUR



**PROSEGUR**

PROACTIVIDADE

CRIAÇÃO DE VALOR

ORIENTAÇÃO PARA O CLIENTE

TRANSPARÊNCIA

EXCELÊNCIA

GRUPO LÍDER

TRABALHO EM EQUIPA

MARCA



# PROSEGUR CRIA PROGRAMA DE ESTÁGIOS



No âmbito da responsabilidade social interna a Prosegur criou o Programa de Estágios que pretende dar o seu contributo na promoção da coesão social e qualificação profissional dos seus colaboradores e filhos, apoiando a realização de estágios curriculares e profissionais, não remunerados, que visem a aquisição de uma habilitação profissional, possibilitando assim:

- Inserção e adaptação a um contexto laboral;
- Reconhecimento de novas competências profissionais;
- Valorização profissional e pessoal

Os estágios terão uma duração entre 3 a 12 meses e permitirão atingir os seguintes níveis de qualificação:

- 12º Ano escolaridade
- Licenciatura

Podem concorrer ao Programa de Estágios Colaboradores ou filhos de Colaboradores nas

seguintes condições: Antiguidade superior a 12 meses, regime contratual de full-time, sem qualquer registo ou observação no âmbito disciplinar no seu processo individual. No que respeita a Colaboradores o estágio só será realizado se o mesmo garantir o cumprimento da respectiva jornada de trabalho.

As candidaturas devem ser dirigidas ao Departamento Recrutamento, Selecção e Formação, por carta para: Avenida Infante D. Henrique 326 1849-006 Lisboa ou Rua Eng.º Ferreira Dias 381/387 4149-013 Porto ou por e-mail para: drsf.lisboa@prosegur.com ou drsf.porto@prosegur.com. Devem ser compostas por Curriculum Vitae com foto e carta de apresentação com referência ao domínio do estágio pretendido. O candidato ao Estágio deverá fazer o preenchimento do impresso Ficha de Candidatura a Estágio, fornecida pelo DRSF. As candidaturas serão avaliadas tendo em atenção a disponibilidade de cada área em integrar no respectivo momento e no domínio de formação o respectivo estágio. 🌐

## ÍNDICE



**4. DESTAQUE: PROSOLIDÁRIO**  
Criação de Valor

**6. RADAR**  
Notícias  
Responsabilidade Social

**10. REPORTAGEM: GRUPO  
INDITEX**  
Grupo líder

**12. LOUVORES: DAMOS VOZ A  
QUEM NOS CONHECE**  
Orientação para o Cliente

**17. TALENTO: MÚSICA NA VOZ**  
Transparência

PROSOLIDÁRIO

# DAR A MÃO A QUEM ESTÁ AO LADO

UM PROJECTO QUE A PROSEGUR VAI LANÇAR  
JÁ ESTE MÊS VISA AJUDAR QUEM ESTÁ  
MAIS PRÓXIMO. O PROSOLIDÁRIO É UM  
PROGRAMA DE APOIO PARA  
COLABORADORES EM SITUAÇÕES MAIS  
DIFÍCEIS. POR QUE A AJUDA COMEÇA POR SI.

## PROSolidár!o



## PROSOLIDÁRIO

“A Solidariedade começa entre colegas.” Este é o mote para um projecto que a Prosegur vai lançar em Setembro. Com a crise actual, as medidas de austeridade anunciadas pelo Governo, o pacote de ajuda ao país, muito poucos são os que escapam à contenção de gastos. E muitos também, infelizmente, são os que se encontram em situação de pobreza. “Em dias de crise, as dificuldades aumentam para os mais desprotegidos.

Famílias afectadas pelo desemprego. Ou penalizadas pelos aumentos de impostos. Entre os nossos colegas de menores recursos, sabemos que há casos assim”, avança a Prosegur.

E por isso a empresa vai lançar o PROSolidário, um programa de apoio aos Colaboradores que estejam perante uma situação difícil. Enquadrado no âmbito da Política de Responsabilidade Social Interna da empresa,

o projecto vai ajudar pessoas com problemas de saúde, agregados com desemprego prolongado ou outros resultantes da difícil conjuntura sócio-económica.

O objectivo é contribuir para uma melhoria na qualidade de vida das famílias Prosegur e potenciar o bem-estar e a motivação dos seus Colaboradores.

#### COMO CONCORRER AO PROGRAMA?

O acesso a este programa é sigiloso e aceita inscrições dos Colaboradores

ro de filhos e dependentes é outro factor a ter em conta, bem como a ausência de baixas e processos disciplinares. Aqueles que quiserem usufruir deste programa de entreajuda, devem pedir o impresso próprio com o respectivo questionário na empresa. Os pedidos podem ser enviados até dia 30 Setembro 2011, e serão depois avaliados por uma comissão interna, constituída pela Direcção-geral da empresa.

“Face à actual situação que o país atravessa, a Prosegur assumiu como uma das suas preocupações o compromisso de querer contribuir para uma melhoria na qualidade de vida de algumas famílias da Prosegur, potenciando o bem-estar e a motivação dos seus Colaboradores”, avança José Lourenço, director coordenador de Recursos Humanos da empresa.

“O ADN da nossa marca contém a preocupação pelas pessoas que são o valor mais precioso da nossa empresa”, acrescenta. “Não podemos mudar o mundo, mas podemos fazer algo por quem está mais próximo”, conclui o responsável. ☺

**“Ajudar nada tem a ver com caridade. Nem com paternalismo. Trata-se somente de estender o cuidado e a segurança que a Prosegur concede a bens e haveres aos nossos amigos. A quem partilha a nossa profissão mas não a nossa sorte”**  
**Prosegur**

com 12 meses de antiguidade, regime de full-time, nos escalões de rendimentos mais baixos, com alguém na família desempregado, ou a sofrer de doença crónica. Além destas situações, o núme-

## TRABALHO EM EQUIPA

# PROSEGUR GANHA PRÉMIO EXCELÊNCIA



PRESIDENTE DA CASA DE ESPANHA, PRESIDENTE PROSEGUR, ADMINISTRADORA DO AICEP, EMBAIXADOR DE ESPANHA EM PORTUGAL (DA ESQUERDA PARA A DIREITA)

A Prosegur arrecadou o 1º lugar no “Prémio Excelência 2011”, prémio atribuído anualmente pelo Clube de Empresários Espanhóis da Casa de Espanha de Portugal. O prémio foi recebido pelo presidente, Jorge Leitão, das mãos do

Embaixador de Espanha, em Portugal, Álvaro de Mendonça e Moura, e visa reconhecer e destacar as empresas espanholas de capital português.

São cinco os critérios que levam à escolha do grande vencedor. As conclusões são retiradas com base no relatório da empresa e abrangem várias áreas de excelência empresarial. São elas: o valor acrescentado bruto (que revela a contribuição da empresa para a economia nacional); o crescimento do volume de negócios (que revela o dinamismo da empresa); a rentabilidade dos capitais próprios (que revela o retorno atribuído aos acionistas); a produtividade real (que revela valor acrescentado bruto em função das despesas de pessoa que revela excelência de gestão) e, por último, a criação de emprego (que revela a consciência social da empresa e o contributo para a sociedade).

Para a empresa, este é, sem dúvida, “um reconhecimento importante à Prosegur e a todos os 8.000 colaboradores que diariamente contribuem para o sucesso e prestígio da empresa em Portugal”. ☺

## TECNOLOGIA DE PONTA NO ESTORIL OPEN 2011



A Prosegur foi, pela 7ª vez, a empresa escolhida para a segurança oficial do Estoril Open. O evento decorreu entre 23 Abril a 1 de Maio deste ano.

Zelar pela segurança dos concorrentes, equipas, staff, público,

Colaboradores nacionais e internacionais, entidades oficiais e todos os oficialmente acreditados para permanecer no complexo. Estas foram as funções da Prosegur, com o objectivo de garantir a segurança. Mas para tal, a empresa recorreu a “avançados meios tecnológicos que permitem controlar toda a área do recinto onde decorrem estes grandes eventos”, informa a empresa.

Uma central móvel de vídeo nas viaturas blindadas permite, através de câmaras rotativas de alta definição, visionar e monitorizar toda a área do Estoril Open. Trata-se de um sistema de circuito fechado de televisão (CCTV), e a Prosegur é a primeira empresa a apresentar esta solução. Além da unidade móvel de segurança, estiveram diariamente, no local, 50 profissionais Prosegur. ☺

## TRABALHO EM EQUIPA

# 86 NOVAS VIATURAS BLINDADAS



A Prosegur continua a implementar o plano de renovação de frota blindada delineado em 2008. Nos meses de Junho e Julho foram activadas 20 novas viaturas blindadas para reforçar a operação de Logística de Valores. Estas novas viaturas dão resposta ao crescimento da ac-

tividade e cumprem com os requisitos aplicáveis ao sector. Na vertente ambiental, a tecnologia dos motores Mercedes cumpre com a norma Euro V possibilitando uma redução acentuada das emissões de CO<sub>2</sub> e de outros gases poluentes. Também na vertente da segurança as no-

vas viaturas superam os mais exigentes standards europeus. Os níveis de blindagem A30/A40 reforçam a protecção dos tripulantes e da carga transportada. As novas viaturas vêm também equipadas com sistemas de segurança passiva e activa como sensores de alarme, sistemas de monitorização e inter-bloqueamento de portas, bem como sistemas para neutralização do numerário em caso de assalto. A supervisão remota de algumas funções permite, por exemplo, o corte de combustível e o bloqueamento de portas em caso de acidente ou sequestro da viatura.

#### INOVAÇÃO NA FROTA BLINDADA

As novas viaturas incluem um protótipo de um sistema hidráulico desenhado pelo gestor da frota de Logística de Valores – António Risso. Esta solução facilita o acesso ao motor, diminuindo os tempos de manutenção das viaturas, e melhorando assim o seu tempo de actividade. Esta solução irá agora ser testada em algumas viaturas em Portugal e em Espanha, podendo vir a ser adoptada como standard na frota blindada da Empresa. ☺

## PROSEGUR ATINGE 2.200 ATMS

A área de Logística e Tratamento de valores da Prosegur ganhou um importante contrato de abastecimento de ATMs do Millennium bcp, fazendo com que, com esta aquisição, a empresa atinja um número recorde de ATMs sob gestão. A Prosegur atinge assim 2.200 multibancos, um novo máximo nos 30 anos de presença em Portugal.

Neste segundo semestre será ainda tes-

tada uma nova solução desenvolvida pela Prosegur com vários parceiros internacionais, para reforçar a segurança das operações de abastecimento. “Esta nova solução integra um conjunto de medidas de reforço da segurança em resposta ao aumento crescente da criminalidade dirigida ao sector de transporte de valores”, informa a empresa. ☺



### PROSEGUR DE OLHOS POSTOS NO MOTOCICLISMO

Portugal recebeu mais uma prova do Campeonato do Mundo de Motociclismo - “BWIN Grande Prémio de Portugal”. Decorreu de 29 de Abril a 1 de Maio, no Circuito do Estoril, no Autódromo do Estoril. A Prosegur foi a empresa de segurança oficial do evento e colocou 150 colaboradores dentro e fora do circuito, coordenando todas as operações de segurança e vigilância do recinto. ☺

## CRIAÇÃO DE VALOR

# “CONCHINHAS DO MAR” A AJUDAR QUEM PRECISA



A Prosegur está a organizar mais uma vez a acção “Conchinhas do Mar”. O objectivo é proporcionar às crianças do Centro de Reabilitação de Alcoitão idas à praia e divertimento ao ar livre, permitindo que estas beneficiem de momentos que, na maior parte das vezes, se tornam difíceis no seu dia-a-dia. A iniciativa surge no âmbito

do projecto “Mão-na-Mão”, um movimento para o voluntariado empresarial.

O principal objectivo é apoiar Organizações Não Governamentais (ONG) e Instituições Privadas de Solidariedade Social, promovendo acções de cidadania para pessoas com deficiências e incapacidades com vista a combater a exclusão social. ☺

## SUCESSO DA **SPRING ON THE ROCKS**



### CENTRO DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO INFANTIL

O Centro de Apoio ao Desenvolvimento Infantil (CADin) mostrou-se muito satisfeito com a colaboração da Prosegur para o sucesso da festa “Spring on the Rocks”. O objectivo do evento foi angariar fundos para a Bolsa Social, para que o CADin possa prosseguir com o programa de apoio às crianças e famílias mais

desfavorecidas, dando-lhes a possibilidade de acesso a todos os serviços prestados pela associação.

No total, foram angariados aproximadamente 5.000 euros, que vão ajudar 3 das 350 crianças que a Bolsa Social apoia. “Com a ajuda angariada no “Spring on the Rocks” consegui-

mos que estas três crianças sejam mais felizes e que o dia delas seja todos os dias um pouco mais fácil”, refere o CADin em comunicado.

Uma das crianças é Asperger e tem uma Perturbação de Hiperactividade com Défice de Atenção, a outra tem uma Perturbação Obsessiva Compulsiva e a terceira tem Síndrome de Williams. “As três terão o apoio da Bolsa Social durante 11 meses, tanto nas consultas como avaliações e nas respectivas terapias”, lê-se.

O CADin tem por objectivo cuidar de crianças, jovens e adultos com perturbações do desenvolvimento, oferecendo-lhes a melhor qualidade técnica na avaliação e tratamento. ☺

## ORIENTAÇÃO PARA O CLIENTE

# NOVO MODELO REGIONAL

No sentido de levar a Prosegur a mais locais e principalmente que a Prosegur seja mais forte e eficiente em todo o país, decidimos recentemente criar a figura do Gestor Regional. O Gestor Regional é um quadro da Prosegur que actua numa determinada região geográfica, responsável por determinadas áreas de negócio nessa região e que procurará desenvolver a empresa na respectiva área geográfica com responsabilidades comerciais e operacionais. Com a mesma filosofia foram criadas as figuras do Delegado Regional para as regiões Autónomas da Madeira e dos Açores, ficando os respectivos Delegados responsáveis por todas as áreas de negócio nas respectivas regiões. Todas as medidas são um claro reforço da Prosegur, fora dos grandes centros urbanos onde somos claramente Líderes, e também desenvolver o nosso modelo geográfico, que tem como base estar muito próximo dos nossos Clientes e ser Líder em todas as zonas geográficas. Neste sentido, **Jaime Carlos** foi nomeado como Gestor Regional do Algarve e continuará a acumular com as funções na Direcção de Operações ASA. **Jaime Carlos**, que reside no Algarve, será responsável por toda a actividade de Vigilância Activa, na vertente operacional e comercial e também terá objectivos comerciais na área de



Tecnologia Empresarial. Igualmente foi nomeado o Gestor Regional do Alentejo, **José Umbelino**, que reside em Évora e que será responsável pela actividade de Vigilância Activa na vertente comercial e operacional e igualmente terá objectivos comerciais em Logística de Valores e Tecnologia Empresarial. Estes dois Gestores Regionais vão interagir com várias Direcções Operacionais e Comerciais da empresa.

Foi também nomeado um Delegado Regional da região Autónoma da Madeira: **Vítor Salgueiro**, a viver no Funchal, passou a ser a cara da Prosegur na região. Para além dos negócios existentes na Madeira, iremos lançar de imediato a área de Tecnologia Residencial/Alarmes. Para os Açores encontra-se nomeado **Jorge Cardoso**, Delegado Regional da

região Autónoma dos Açores, que irá viver na Ponta Delgada passando a ser o interlocutor privilegiado da Prosegur na região. Igualmente, encontra-se nomeado o Delegado Regional de Leiria, **Luís Mata**, que reside em Santarém e que será responsável pela actividade comercial e operacional de todos os negócios existentes na sua região. Com Sede na Delegação de Leiria actuará nos Distritos de Leiria, Santarém, Castelo Branco e alguns concelhos de Portalegre. Desta forma, a Delegação do Entroncamento será encerrada.

Pretende-se com estas medidas continuar a reforçar a presença da Prosegur fora dos grandes centros urbanos. Peço a todos o maior apoio a **Jaime Carlos, José Umbelino, Vítor Salgueiro, Jorge Cardoso e Luís Mata.** 🌐

GRUPO LÍDER

# INDITEX

EM SEGURANÇA

**O MAIOR GRUPO TÊXTIL MUNDIAL CONTA COM OS SERVIÇOS DA PROSEGUR PARA GARANTIR A SEGURANÇA DE QUEM VISITA AS SUAS LOJAS. EM PORTUGAL, HÁ MAIS DE 300, EM CENTROS COMERCIAIS E NÃO SÓ. ATRÁS DAS CÂMARAS DE MONITORIZAÇÃO ESTÁ UM FUNCIONÁRIO PROSEGUR.**



A Prosegur criou, em exclusivo para o Grupo Inditex, um Centro de Controlo Inditex e um serviço, único em Portugal: o serviço de Inventários. Uma forte aposta da nossa empresa na especialização e diversificação do seu portefólio de serviços no sentido de responder às necessidades dos seus Clientes.

A Inditex é constituída por um grupo de empresas que actuam no design e fabrico e distribuição de produtos têxteis. Mas, este importante grupo de empresas conta ainda com a ajuda segura e eficaz de mais



## GRUPO LÍDER



uma empresa: a Prosegur, claro. Com sede na Galiza, a Inditex (Indústrias de Design Têxtil Sociedade Anónima) reúne empresas têxteis de todo o Mundo. Foi fundada em 1963 por Amancio Ortega e dela fazem parte lojas que bem conhece: Zara, Pull & Bear, Bershka, Stradivarius, Oysho (ver caixa). Estas são apenas algumas das que tornam o grupo Inditex no primeiro grupo europeu e primeiro mundial de confecção de roupa.

No sentido de responder a uma necessidade deste nosso grande Cliente, a Prosegur criou um Centro de Controlo (Centro de Controlo Inditex), a funcionar na sede da Prosegur, onde uma equipa de Operadores se encontram a visualizar as câmaras das lojas, em tempo real. O Centro de Controlo Inditex arrancou a 4 de Abril de 2011 e funciona actualmente em cerca de 30 lojas de várias cadeias do Grupo Inditex. Deste serviço

resultam bons resultados na normalização de procedimentos e na identificação de melhorias nos processos das várias lojas do Grupo têxtil.

Surgindo como uma aposta na diversificação, criámos o serviço de Inventários que arrancou em Maio deste ano. Foi formada uma equipa especializada para este serviço, composta por um Coordenador Nacional e Equipas em todo o território nacional, a quem foram dadas formações, com uma componente teórica e uma prática, num laboratório específico. Este ano já executámos, com sucesso, inventários/piloto na Bershka de Santa Catarina e na Zara do Dolce Vita Porto.

Estamos já preparados com as equipas e o equipamento necessário para cumprir as metas de crescimento previstas para 2012 que vão permitir reforçar a parceria com este nosso grande cliente.



INDITEX

Bershka oysho

ZARA

Kiddys Class



ZARA HOME

PULL&amp;BEAR

UTERQUE

### LOJAS DO GRUPO INDITEX 303 LOJAS EM PORTUGAL

Zara – 40 lojas

Pull and Bear – 65 lojas

Bershka – 49 lojas

Stradivarius – 42 lojas

Oysho – 35 lojas

Zara Home – 22 lojas

Kiddy's Class – 22 lojas

Lefties – 15 lojas

Uterque – 7 lojas

## ORIENTAÇÃO PARA O CLIENTE

## DAR VOZ A QUEM NOS CONHECE

Fique a saber o que os clientes da Prosegur pensam acerca dos nossos colegas e conheça quem nos agradece pelo auxílio prestado. Cada momento importa, quer seja um agradecimento pela ajuda numa qualquer situação de risco, ou um simples “obrigado” pela nossa simpatia. Há quem não nos esqueça e aqui publicamos histórias do mundo da gente Prosegur.

*Louvor a Equipa de Segurança do Gaia Shopping*

“Às 15h45 (do dia 26 Março) a V3 Isabel Reis solicitou a visualização via CCTV de um casal de jovens que aparentava ter no máximo 15 anos que estavam a passar junto à loja Tiffosi Denim desde as 8h (...).

Verificando que os mesmos já há algumas horas que se encontravam no centro a utilizarem mochilas e as peças de vestuário que aparentavam estar algo sujas solicitei a V3 que em tom de conversa tentasse verificar se alguma coisa de anormal se passava com os mesmos. Após alguns minutos de conversa e alguma insistência da nossa parte conseguiu-se apurar que os mesmos tinham fugido de casa no dia anterior e tinham

passado a noite num vão de escadas de um café. Transportámos os mesmos para a central de segurança e foi efectuada uma chamada para a PSP para comunicar o ocorrido e foi-nos solicitado de imediato a retenção dos mesmos até à sua chegada. Foi-lhes questionado se tinham comido alguma coisa e eles informaram que apenas tinham comido bolachas, visto isto foi-lhes dado uma tigela de sopa a cada um enquanto aguardavam a chegada das autoridades. A PSP chegou as 16h e após uma breve conversa transportou-os para a esquadra afim de tomar diligências.”

*Guedes / Morais*

**NO DIA SEGUINTE:**

“No seguimento da situação indicada, informo que às 19:55 fomos contactados pelo agente responsável Sr. Luís Conceição que os jovens já tinham sido entregues aos respectivos pais que já desde a passada quinta-feira estavam à procura dos mesmos.

Mais informo que por volta das 21:00 deslocou-se ao centro a irmã e cunhado do jovem para nos agradecer o serviço prestado.”

*Guedes*

*Louvor a Álvaro Resende, Edgar Valente, Manuel Sousa e Jorge Oliveira*

“Termina hoje o contrato de serviços entre a Prosegur e a SOMA, S.A. que durava há mais de uma década. Não queríamos que o mesmo terminasse sem deixar de salientar o esforço e dedicação dos vossos colaboradores Álvaro Resende, nº 350714, Edgar Valente, nº 69076, Manuel Sousa nº 367696, coordenados pelo Jorge Oliveira, nº 350714, que sempre demonstraram ao longo destes anos de trabalho conjunto.

Ao senhor Jorge Oliveira queríamos agradecer também a iniciativa que teve

com enorme sucesso, ao implementar o sistema de registos por via electrónica, acabando com o papel que diariamente circulava entre as duas empresas, bem como o interesse que sempre demonstrou pelos produtos da SOMA, chegando inclusivamente a publicar imagens e artigos no seu blog pessoal. São apenas exemplos que demonstram uma atitude sempre de louvar, de querer continuamente saber mais e de inegável dinamismo e profissionalismo. Gostaríamos de deixar também uma

palavra de apreço ao inspector Sr. Carlos Chambel, pela sua excelente cordialidade e pelo acompanhamento cuidadoso que sempre efectuou, ao desenrolar dos acontecimentos no local de trabalho, da sua equipa de vigilantes. A todos o nosso obrigado e um bem hajam,”

*Fernando Oliveira,  
Gestir I&D*

*SOMA - Soc. de Montagem de  
Automóveis, S.A.”*

## ORIENTAÇÃO PARA O CLIENTE

*Louvor a Rui Ramos*

“Eu, Cátia Ávila, venho por este meio demonstrar o meu apreço ao vigilante que se encontrava no nosso corredor no dia de ontem 30/05 por volta das 17h. Segundo informação da Sónia Soares era o vigilante Rui Ramos. Encontrava-me a atender umas clientes e estava sozinha na loja, uma vez que a colega se tinha ausentado há algum tempo, quando entrou um senhor com mau aspecto e visivelmente embriagado (conseguia sentir-se o cheiro) e começou a ser inoportuno com as pessoas presentes. Por sorte passados alguns minutos, e sem eu ter tido oportunidade de pedir ajuda, o vigilante que passava apercebeu-se da situação. Com calma e sem alarido conseguiu re-

tirar o senhor da loja sem causar danos maiores.

Sei que é o trabalho deles mas na opinião da Equipa desta loja, se devemos apontar os defeitos quando eles existem, devemos ainda mais louvar e vincular o trabalho bem realizado e as ajudas prestadas.

Assim sendo, é de louvar a atenção com que este vigilante prestou o seu serviço naquele momento.

Obrigada a quem chefia esta equipa de vigilantes por nos permitir ter profissionais como o vigilante Rui Ramos a trabalhar connosco.”

*Cátia Ávila  
Loja O Boticário*

*Louvor aos Vigilantes do Alverca Park: Joao Lima, Nuño Oliveira, Sílvio Tomáz e Ricardo Castello*

“Informo Vs. Exas. que no passado dia 04 de Abril do ano corrente, ocorreu uma avaria na tubagem de abastecimento de água da rede de incêndio no recinto do Alverca Park, a qual acabaria por provocar danos nas instalações e em algum equipamento no interior dos escritórios. A situação poder-se-ia ter tornado quase catastrófica, não fosse a intervenção do vigilante João Lima, evitando que a avaria provocasse maiores danos. Assim, e acrescentado este caso a todos os outros que aqui se têm vindo a passar, nos quais os vigilantes têm tido máxima prontidão e dedicação na resolução das mais diversas ocorrências, achou-se por bem fazer este documento, visando o mesmo dar a conhecer também a V. Exa. o desem-

penho dos quatro vigilantes residentes. Deste modo, o Condomínio do Alverca Park, vem por este meio, agradecer a atenção, dedicação e presteza com que os vossos colaboradores João Lima, Nuno Oliveira, Sílvio Tomaz e Ricardo Castello têm vindo a prestar os seus serviços até à presente data. É de salientar que todos têm sido uma mais valia no desempenho das suas funções para o bom funcionamento do empreendimento e sua salvaguarda. Esperamos continuar a contar com os mesmos vigilantes e com a boa vontade e a lisura, com que os mesmos nos têm prestado os seus serviços.”

*Teresa Gamito - Property Manager  
Prea - Administração  
e Investimento Imobiliário, Lda.*

*Louvor a Délcio Cruz*

“Venho por este meio mostrar a minha gratidão e satisfação com que o vosso funcionário Délcio Cruz teve como profissional na loja do AKI do Colombo, pelo seu empenhamento e dedicação ao seu posto de trabalho e profissão mesmo quando as situações não eram as mais fáceis. Sempre foi uma pessoa correcta e respeitadora, que sabia exactamente o que fazer na altura certa. Não quero também deixar passar em claro todo o seu esforço para que a sua função fosse cumprida com o máximo de eficácia, é obvio que estava a cumprir a sua função, mas como é do vosso conhecimento vários funcionários da Prosegur passaram pelo mesmo sítio e não com este profissionalismo.”

*Sérgio Nogueira  
Director de Loja AKI Colombo*

*Louvor a Equipa de Segurança do Estádio da Luz*

SL Benfica vs PSV Eindhoven • 7 Abril 2011  
“Obrigado ao clube pela excelente organização. O relvado estava em óptimas condições e com a casa cheia, estava fantástico. Estava limpo e as pessoas comportaram-se. Os apanha bolas eram bons e os stewards um verdadeiro exemplo. Os delegados da UEFA deram os parabéns pela organização e também pela segurança.”

*Martiene Bruggink,  
Event Manager*

## ORIENTAÇÃO PARA O CLIENTE

*Louvor a Vítor Carvalho*

“O meu nome é Maria Alexandra de Oliveira Marques e gostaria de enaltecer e elogiar toda a actuação de um dos vossos funcionários. No dia 3 de Março de 2011, o meu filho foi operado no Hospital de Jesus, em Lisboa. A partir das 13 horas até às 20h30 permaneci na entrada do hospital à espera de notícias do meu filho. Às 14 horas desse dia entrou um novo funcionário cujo nome é Sr. Vítor Carvalho.

Durante toda a tarde pude observar o seu profissionalismo, a sua educação extrema para visitantes, funcionários do hospital e médicos. Sempre prestável

e com um sorriso nos lábios. Nesse dia tinha entrado ao serviço um estagiário, que ele acolheu com muita sensibilidade e dedicação. Ao fim de algum tempo me ver na entrada, questionou-me se eu necessitava de alguma coisa. Expliquei-lhe o que se passava e, qual não foi o meu espanto, começou a informar-se sobre o que se estava a passar. Ia-me dando informações sempre que podia, ligou diversas vezes para o recobro e chegou mesmo a ir ver o meu filho na enfermaria, tendo conseguido que eu o visitasse antes de ir para casa.

Antes de sair do Hospital esperei que ele

regressasse do jantar para lhe agradecer pessoalmente toda a atenção prestada. Foi humilde e generoso nos seus agradecimentos. No dia seguinte, reencontrei-o quando fui buscar o meu filho. Agradei-lhe mais uma vez, não sem antes perguntar aos serviços do Hospital o nome completo do funcionário da Prosegur. Nos dias de hoje, em que assistimos a tantas situações de negligência e maus tratos, é de louvar pessoas como o Sr. Vítor Carvalho que dignificam o nome da empresa em que trabalham. Bem haja!”

*Alexandra Marques*

*Louvor aos  
Vigilantes do Lima  
Retail Park*

“Gostaríamos de, mais uma vez, agradecer o V. apoio na realização da iniciativa que levamos a cabo no Gabinete de Apoio à Família.

Correu tudo lindamente e o resultado final foi fantástico.”

*Claudia Cavaleiro Ramos  
Estação Viana Shopping /  
Lima Retail Park  
Sonae Sierra*

*Louvor aos  
Vigilantes na 21a  
Meia Maratona  
Internacional de Lisboa*

“Com os nossos sinceros e renovados agradecimentos pela vossa valiosa colaboração e presença neste evento. Não nos cansamos de agradecer, pois só com o vosso apoio foi possível alcançar mais um grande sucesso e esperamos poder continuar a merecer a vossa confiança, prosseguindo em busca de novos desafios.”

*Carlos Moia,  
Presidente do Maratona Clube  
de Portugal*

*Louvor aos  
Vigilantes do  
Dolce Vita Douro*

“Serve o presente para, mais uma vez, felicitar a actuação da equipa residente de vigilância do Dolce Vita Douro, pelo excelente trabalho que tem desenvolvido ao nível da identificação, pesquisa e acompanhamento de eventuais suspeitos de furtos. Como é do V/ conhecimento no passado dia 09-06-2011, o excelente trabalho da equipa residente, permitiu às forças policíacas locais, proceder à captura de 3 elementos de uma rede internacional de clonagem de cartões. Tal, se deveu à dedicação, trabalho de equipa e à atenção de todos os vigilantes que constituem esta operativa.”

*Roberto Senra, Director Dolce  
Vita Douro*

## ORIENTAÇÃO PARA O CLIENTE

*Louvor a Rogério Baptista*

“Venho por este meio dar conhecimento do sucedido com uma criança no passado dia 15 de Maio e a pronta e eficaz acção do V/ vigilante Sr. Rogério Baptista. Neste sentido, não posso deixar de dar um Voto de Louvor ao Sr. Rogério Baptista.”

*Tomás Furtado* Manager  
8a Avenida Sierra  
Management Portugal Gestao  
de Centros Comerciais, SA

**SUCEDIDO:**

“Informo que pelas 14h53 fui chamado de urgência via rádio pelo V4 a informar que estava uma criança no parque inferior do MCH em paragem cardíaca V4 Rogério Batista juntamente com um cliente prontamente iniciaram as manobras, vindo a criança a recuperar cerca de um minuto depois. Quando cheguei

ao local a criança já tinha recuperado (estava em pânico).

Mais informo que foi feita uma chamada (bombeiros informaram que já tinham conhecimento da situação) pelo V1 para os bombeiros de S.J.Madeira às 14h53. Os bombeiros chegaram ao local às 14h58 tomando conta da ocorrência dando saída às 15h35.

Mais informo que a situação relatada pelos pais foi a seguinte: A criança vinha a correr do interior do vestíbulo para o parque inferior embatendo com o peito num carrinho de compras dos metálicos com compras (pertencente aos pais) que se encontrava do lado do parque. Ao embater a criança perdeu os sentidos entrando em paragem cardíaca.”

*Central de Segurança*  
8.a Avenida

*Louvor aos  
Vigilantes do Delphi Braga*

“Em nome da empresa quero agradecer a todos os que colaboraram tão activamente para que o dia de porta aberta corresse pelo melhor. Foi um verdadeiro sucesso, que se deve na totalidade ao vosso empenho. Não houve nenhum incidente negativo e todos saíram daqui com um sorriso nos lábios, o que é muito importante e um motivo de grande orgulho para todos nós que aqui trabalhamos.

Por favor incluam este agradecimento e transmitam-no a todos aqueles que não têm endereço da empresa e que nos ajudaram (Susana Martins, Liliana, Rosa Antunes, por exemplo) e todos aqueles que, por lapso, eu não incluí.

Foi um excelente começo da nossa Semana da Excelência 2011!

*Ana Silva, Delphi*

*Louvor a  
Ricardo Generoso  
e Paulo Lobo*

“Em nome do Município de Estremoz agradecemos todo o apoio, empenho e profissionalismo prestado pela Prosegur na realização do evento FIAPE 2011 em especial ao vossos vigilantes (Ricardo Generoso e Paulo Lobo).

PARABÉNS PELA EFICIÊNCIA E PROFISSIONALISMO que senti e vi dos Serviços e Funcionários.”

*Maria da Luz Ferreira,*  
Parque de Feiras Estremoz,  
FIAPE 2011

*Louvor a  
Carlos Gameiro*

“Gostaria de assinalar e registar o comportamento e o profissionalismo demonstrado pelo Sr. Carlos Gameiro, funcionário da Prosegur com o nº 370672 na assistência prestada à Srª Rita Guerra, colaboradora da Santander Asset Management, aquando de um acidente ocorrido frente ao Centro Totta. Graças à sua solicitude e eficiência, criaram-se as condições para uma assistência que certamente evitou sequelas mais graves.”

*Luís Cameira*

*Louvor a  
Rudolfo Tavares*

“Há dias, no Mini Preço da R. Jorge Barradas, em Benfica, fui abordado pelo vosso vigilante Rudolfo Tavares por desconfiança de alguma acção da minha parte menos correcta; nada se confirmou. Quero realçar a maneira correcta como me abordou, assim como as perguntas inteligentes que me fez. Procedimento digno de louvor.”

*Segismundo  
de Bragança*

## ORIENTAÇÃO PARA O CLIENTE

### *Louvor a Joao Reis e Vigilantes da Crisform*

“Constatando neste dia que não houve interrupção dos serviços de vigilância humana na transição do edifício da Crisform para o IEFP, cumpre-me verdadeiramente agradecer a qualidade no serviço prestado pela Prosegur.

Não posso deixar de esquecer o ano de 2005 em que vigiavam a construção do edifício até aos períodos mais conturbados onde houve necessidade de implementar um sistema de videovigilância e reforçar a segurança humana no interior das instalações. Foram seis anos em que não posso deixar de louvar toda a equipa.

No entanto, seria incorrecto da minha parte se não elogiasse um

elemento da Prosegur que, pelas qualidades profissionais e humanas, merece todo o destaque.

Refiro-me especificamente ao Sr. João Reis. Respeitador e assertivo nas funções que desempenhou, sempre conseguindo efectuar uma articulação perfeita entre o Crisform e a Prosegur, incutiu um dinamismo e profissionalismo nas funções desempenhadas, conforme o frisei por diversas vezes aos comerciais e aos inspectores da Prosegur que visitavam regularmente as nossas instalações.

A sua capacidade de liderança e a sua visão estratégica nos serviços de vigilância humana e de vigilância activa, são ferramentas que

não podem, nem devem ser esquecidas e muito menos, omitidas.

Por esta razão recomendo os seus serviços profissionais a qualquer outro cliente, seja ele existente ou potencial, não havendo rigorosamente nada que o desabone.

Perante o exposto, dado ao facto que durante todo este tempo que estive afecto ao Crisform mantive as suas condutas pessoal e profissional irrepreensíveis, recomendo superiormente que lhe seja atribuído um louvor.”

*O director da Crisform,  
Dr. Sousa Lopes*

### *Louvor a Carlos Ferreira, Carlos Silva, José Duarte e Rameshcumar Parsotamo*

“Na sequência da realização do concurso, efectuado pela Secretaria Geral do Ministério da Justiça, termina hoje a prestação de serviços de segurança que a Prosegur vinha garantindo neste Supremo Tribunal de Justiça há já alguns anos.

Ao longo deste período, sempre os

elementos destacados pela Prosegur para desempenhar funções no STJ souberam marcar o seu elevado profissionalismo e correcto posicionamento.

Sublinhando o alto nível do serviço prestado, permito-me solicitar a vossa Exa., se digne transmitir a todos quantos aqui trabalharam e

muito em particular aos que aqui estiveram nestes últimos tempos – Exmos. Srs. Carlos Ferreira, Carlos Silva, José Duarte e Rameshcumar Parsotamo – esta nossa opinião e o nosso sincero agradecimento.”

*Joaquim Delgado  
Administrador  
Supremo Tribunal de Justiça*

## TRANSPARÊNCIA

# MÚSICA NA VOZ

PASSOU PELO CONSERVATÓRIO, DURANTE SEIS ANOS. HOJE, TRABALHA COMO VIGILANTE DA PROSEGUR, MAS O SONHO AINDA ESTÁ LÁ. E TIAGO NÃO DESISTE. TEM 31 ANOS, E UM DIA SERÁ UM GRANDE CANTOR LÍRICO PORTUGUÊS. O PROMETIDO É DEVIDO, TIAGO!



Viver da música é o seu grande sonho. Mas enquanto esse sonho não se torna uma realidade, Tiago Pinto, 31 anos, passa os seus dias na azáfama dos seus turnos. Foi no meio deste corropio que falou conosco sobre este seu grande sonho. Por ali, pouca gente sabe que Tiago é, nas horas vagas, um cantor lírico. Recentemente actuou com o coro do Teatro de São Carlos, no Festival ao Largo, em Lisboa. Mas o gosto pela música já é antigo.

“Aos 19 anos entrei para o Conservatório Nacional de Música, por conselho de uma prima minha que é empresária da Sara Tavares. Estive lá cerca de seis anos, apesar de não ter terminado o último”, conta, saudosista. Ainda assim, recorda que o Conservatório “trabalha muito para o

hobbie e não para a profissão”. “Eu queria e quero tornar-me cantor lírico profissional que é um caminho que cá em Portugal é muito complicado de seguir”, confessa. Está há dois anos na Prosegur, mas apesar da sua paixão pela música, confessa que no seu posto raramente canta. “Talvez nos turnos mais calmos, à noite, mas é muito raro” avança. Sempre que pode, nas horas que não passa no emprego, tem aulas de canto.

Enquanto estava no Conservatório conheceu a sua actual professora – pelo menos de três em três meses que é quando ela vem a Portugal. Trata-se de Enza Ferrri, uma das melhores professoras de canto/ópera do mundo. “Já trabalhou com grandes nomes do canto a nível mundial.

Foi professora na Academia do Teatro Scala de Milão durante 15 anos. Cada vez que tenho a sorte de ter uma aula com ela, trabalha-se a um nível de excelência enorme”, aponta Tiago, enquanto toma atenção à ficha que tem de preencher, para dar entrada a um camião.

As aulas com Enza começaram em 2004 e dois anos depois chegou mesmo a ir a Itália. Conheceu entretanto também uma conhecida cantora portuguesa: Elisabete Matos, que o ouviu. “Disse-me que tinha todas as hipóteses de fazer carreira. Não podia era ser cá, tinha de ser no estrangeiro”, lembra.

Mas sair é complicado. Faltam apoios, queixa-se Tiago. “Os custos são muito avultados para quem não tem grandes

## TRANSPARÊNCIA

posses. Existem bolsas de estudo. Mas são de difícil acesso”, diz.

Contudo, recorda que já pensou pedir ajuda à Prosegur. “Ao abrigo da lei do mecenato, as empresas podem patrocinar, apoiar as aulas e aí só nos dedicamos àquilo, 24h por dia. Mas em Portugal é algo que não está muito divulgado. É uma forma de as empresas apoiarem a cultura, recuperarem parte do investimento e terem benefícios fiscais consideráveis”, avança. O investimento necessário que, para Tiago tem um peso muito elevado, para uma empresa “não custa assim tanto”, diz.

Actualmente, confessa que não tem tantas aulas quanto gostaria. Tem pelo menos uma ou duas, por semana, com a professora portuguesa Ana Luísa Cardoso e quatro vezes por ano com Enza Ferrari. “Ela fica por uns dez dias de cada vez e é aproveitar ao máximo”, conta.

Aulas que já lhe valem o papel de reforço no Coro do Teatro de São Carlos. As aulas, vai assistindo quando os horários e o cansaço lhe permitem. “A profissão de vigilante é desgastante”, admite, enquanto pára para atender o telefone. Enquanto reforço tem de esperar pela próxima chamada. “É uma segurança muito ténue, podemos estar a trabalhar como estive para o Festival ao Largo e depois estar três meses sem trabalho”, conta.

Entretanto vai tendo alguns cuidados com a voz, porque não desiste do seu sonho. “Tenho que evitar as bebidas geladas antes de cantar, não fumo, evito comer chocolates, pelo menos uma hora antes de cantar...”, enumera. Sacrifícios que não são nada diante da sua última resposta: “Tiago, o que é cantar para si? É tudo, cantar para mim é tudo”. ☺



**TENS UM TALENTO QUE GOSTAVAS  
DE NOS CONTAR?**

Envia-nos um e-mail para [comunicacao@prosegur.com](mailto:comunicacao@prosegur.com)

# RECORTE AQUI E ESCREVA A SUA **SUGESTÃO**



CONTAMOS COM QUEM NOS LÊ PARA FAZERMOS A CADA EDIÇÃO UM TRABALHO AINDA MELHOR. QUEREMOS SABER O QUE QUER LER, O QUE QUER SABER, O QUE PENSA SOBRE NÓS. DÊ-NOS A SUA OPINIÃO OU SUGIRA TEMAS PARA A REVISTA. RECORTE ESTE CUPÃO E ENVIE PARA O GABINETE DE COMUNICAÇÃO E IMAGEM DA PROSEGUR, AV. INFANTE D. HENRIQUE, 326 1849-006 LISBOA OU PARA O E-MAIL GERAL@PROSEGUR.COM

POR FAVOR PREENCHER OS SEUS DADOS COM LETRAS MAÍUSCULAS.

NOME:

NÚMERO DE FUNCIONÁRIO:

LOCAL DE TRABALHO:

FUNÇÃO:

EMAIL:

SE QUER PASSAR A RECEBER AS NOSSAS NOTÍCIAS NO SEU EMAIL PREENCHA O EMAIL.

#### FICHA TÉCNICA:

**NOME DA PUBLICAÇÃO:** Mundo Prosegur **PROPRIEDADE:** Prosegur - Avenida Infante D. Henrique, 326 1849-006 Lisboa **Tel.:** 21 836 22 00 **CONSELHO EDITORIAL:** Jorge Leitão, Carlos Vaqueirinho, José Lourenço, João Gaspar Silva, Luís Pereira, Eduardo Soares, João Nortadas

**EDITORIAL:** Elsa Santos

**PUBLISHING:** Circuland, Lda **MORADA:** Estrada da Outurela, 118 – Parque Holanda | Edifício Holanda – 2740-114 Carnaxide **NIF:** 508 123 224 **Tel.:** 214241430 **EDITORIAL:** Patrícia Tadeia **PROJECTO GRÁFICO E PAGINAÇÃO:** Joana Túlio **FOTOGRAFIA:** Bruno Martins e Daniel Rodrigues (Porto) **TIRAGEM:** 8.500 exemplares **PERIODICIDADE:** Trimestral **DISTRIBUIÇÃO GRATUITA** | **DEPÓSITO LEGAL** M-19792-2000

© Proibida a reprodução total ou parcial de textos, desenhos, gráficos e fotografias desta publicação, independentemente do meio de reprodução a utilizar, sem a autorização expressa da PROSEGUR **CONTRIBUINTE** n.º501 290 567 - Capital social de 1.163,918,85€ - Matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o n.º 56841- Alvará do Mai 24B, C e E de 4/3/1999, 24D de 17/12/2001 e 24ª de 25/10/2002.



Bem-vindo a um novo mundo de segurança.



Na Prosegur, sonhamos com um mundo de segurança e tranquilidade. E fazemos tudo ao nosso alcance para que, no final de cada dia, estejamos cada vez mais perto desse sonho. Acompanhamo-lo 24 horas por dia, 365 dias por ano. Há 30 anos a construir o nosso mundo, para que possamos garantir a sua protecção cada vez mais e melhor. Bem-vindo à Prosegur.

**Bem-vindo a um novo mundo de segurança.**



**PROSEGUR**

**30** ANOS

CONSULTORIA DE SEGURANÇA - VIGILÂNCIA HUMANA - TELECONTROLO E VIGILÂNCIA - PROTECÇÃO ANTI-INTRUSÃO  
PROTECÇÃO CONTRA INCÊNDIOS - GESTÃO DE ATM's - LOGÍSTICA DE VALORES - TRATAMENTO DE VALORES