



# SEGURANÇA EM PRIMEIRO LUGAR

MANUAL DE SEGURANÇA  
DO COLABORADOR

[www.protectingthemagic.com](http://www.protectingthemagic.com)



# SAFETY FIRST!

## BECAUSE WE

# C A R E

### COMMIT

TO SAFETY



### ACT

RESPONSIBLY



### REPORT

CONCERNS



### ENCOURAGE

NEW IDEAS



Visit our HSS SharePoint  
site for all the safety  
information you need





Este Manual de Segurança pertence a

.....

O nome do meu Diretor é

.....

A minha equipa é

.....





## PROTEGER A MAGIA

Um manual enfeitado para pessoas mágicas.

### Content:

Introdução	5	Prevenção de incêndio	24
Valores de Segurança da Merlin	6	Extintores de incêndio	25
Declaração de Política	7	Primeiros socorros	26
Displays e Segurança Animal	8	Segurança alimentar	27
Segurança Química	10	Percepção do risco	28
Proteção das crianças	12	Reportar Acidentes	29
Uso do computador	13	Informações de segurança	30
Lidar com a Incapacidade	14	Procedimento de manuseamento	32
Conduzir em Segurança	15	Segurança pessoa	33
Drogas, álcool e tabagismo	16	Parques Temáticos e atrações	34
Segurança elétrica	17	Segurança	36
Responsabilidade dos funcionários	18	Escorregões, Tropeções e Quedas	37
Queda em alturas	20	A tua Família Merlin	38
Segurança contra incêndios	22	A tua opinião conta	39

# Introdução

Estamos aqui para proporcionar aos nossos visitantes experiências memoráveis, divertidas; experiências Mágico. Mas a magia não é fácil; precisa de total foco para alcançar os melhores padrões em Saúde, Segurança e Proteção.

E como fazemos isso? De três maneiras muito especiais:

- 1 Usando alguns dos melhores e mais avançados sistemas e práticas existentes.
- 2 Sendo obsessivos com a Saúde, Segurança e Proteção - seja quando projetamos um parque temático, executamos uma atração ou no trabalho de bastidores
- 3 Tornando essa obsessão uma constante - ela está no nosso DNA e por lá ficará.

## **Chamamos a isto Proteger a Magia, e isto depende de TI.**

Toda a gente na Merlin tem um papel crucial na protecção dos nossos visitantes, dos nossos colegas - e de todos os animais que cuidamos. Até mesmo das aranhas. Então, como podes fazer a tua parte para Proteger a Magia? É simples. Cumpre as regras básicas deste manual. Estas são as regras gerais de Saúde, Segurança e Proteção da Merlin – tens também algumas regras extra para o teu próprio local de trabalho. Tens de conhecer essas regras também.

Se todos nos focarmos na Saúde, Segurança e Proteção, vamos continuar a manter a confiança dos nossos visitantes. Confiança essa, totalmente necessária, para poderem desfrutar de DIVERSÃO de fazer a cabeça girar, o queixo cair, e os olhos arregalar!



## VALORES DE SEGURANÇA DA MERLIN

A abordagem da Merlin para «Proteger a Magia» é orientada por um conjunto de quatro Valores de Segurança. Espera-se que todos os funcionários compreendam, adotem e demonstrem esses Valores de Segurança nas decisões diárias que tomam e na maneira como se comportam. Torne, portanto, esses Valores de Segurança como parte do seu dia-a-dia e estará a fazer a sua parte.

**SAFETY  
FIRST!**

Because  
**WE...**

**C  
A  
R  
E**

**COMPROMETA-SE  
COM A SEGURANÇA**

Colocar a segurança em primeiro lugar, refletindo essa prioridade nas nossas decisões e comportamentos diários.

**AJA COM  
RESPONSABILIDADE**

Aja de forma responsável, aplicando a nossa formação e seguindo as regras e procedimentos de segurança relevantes.

**COMUNIQUE  
PREOCUPAÇÕES**

Tome medidas para comunicar quaisquer preocupações, incidentes ou quase acidentes, para que estes possam ser investigados.

**INCENTIVE  
NOVAS IDEIAS**

Sugira novas ideias ou melhores formas de trabalhar, para que possamos aprender e melhorar continuamente.

# DECLARAÇÃO DE POLÍTICA

## Higiene, Saúde e Segurança

O mais importante na visão estratégica da Merlin é o nosso absoluto compromisso e paixão em continuamente atingirmos os elevados padrões de Saúde, Segurança e Proteção. Devemos focar-nos totalmente na certificação de que as nossas operações são tão seguras quanto possíveis em todos os momentos. Só aí estaremos a corresponder à confiança depositada em nós pelos visitantes, colegas e accionistas. Assim sendo, o facto de irmos além do legalmente estabelecido, aumenta o nosso desempenho na Saúde, na Segurança e na Proteção.

Como tal, precisamos de um sistema de gestão eficaz de Saúde, Segurança e Proteção que é apoiado pela estrutura organizacional certa, e de um compromisso de gestão genuíno. Além disso, a comunicação eficaz é essencial para garantir que, cada pessoa na Merlin, está a cumprir totalmente a sua parte. Precisamos antecipar o risco de forma eficaz, ter procedimentos proactivos e sistemas adequados de trabalho, revisão e auditoria regulares.

O nosso objectivo é garantir eficazmente a prevenção; o que requer treino e sistemas adequados. Isso ajudará a evitar perdas no negócio. Para tal, os órgãos de gestão e os funcionários devem trabalhar juntos de forma a evitar acidentes e a Proteger a Magia. Uma cópia da Política de Saúde, Segurança e Proteção mais detalhada será disponibilizada a todos.

Fiona Eastwood  
Chief Executive Officer



**Mesmo que não trabalhes directamente com animais, precisas conhecer algumas das problemáticas e quando deves questionar algo.**

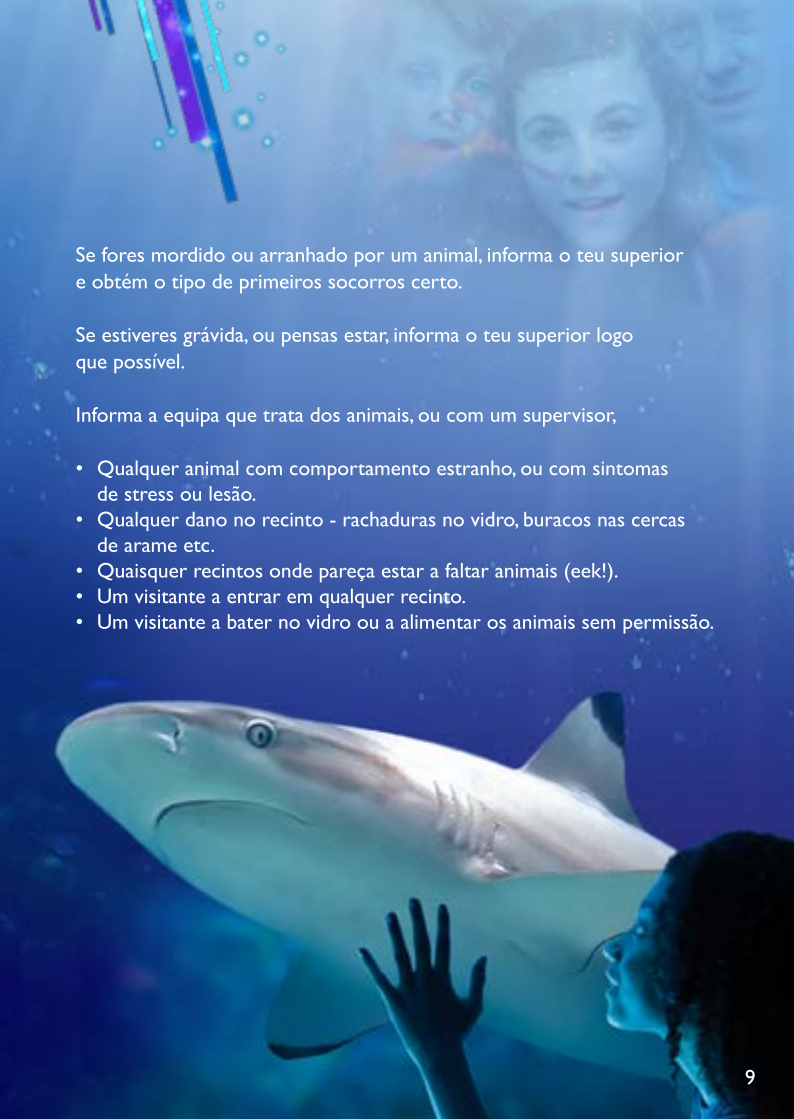
Como seria de se esperar, existem leis rigorosas em torno de todas as exposições com água e atrações com animais. Além disso, temos controlos rigorosos e as nossas próprias práticas. Decididamente que precisas ter uma formação adequada e específica antes de trabalhares directamente com estes sistemas.

Os animais são imprevisíveis - está na sua natureza. Ainda que os animais ou as exposições pareçam seguras, tens de ter cuidado. Se eles se sentem ameaçados, podem tornar-se agressivos. Além do mais, qualquer animal pode ter bactérias e outros males que te podem facilmente pegar através do contacto com eles.

Temos ainda alguns animais que podem ser venenosos. Às vezes, esse veneno pode ter efeitos muito rápidos e sérios. (Agora estás a prestar atenção!)

Sempre que estiveres perto de um animal, do seu recinto, alimento ou dos seus resíduos, deves lavar bem as mãos. Usa água morna e sabão antibacteriano e segue as regras de higiene e/ou manipulação para aquele animal em específico.





Se fores mordido ou arranhado por um animal, informa o teu superior e obtém o tipo de primeiros socorros certo.

Se estiveres grávida, ou pensas estar, informa o teu superior logo que possível.

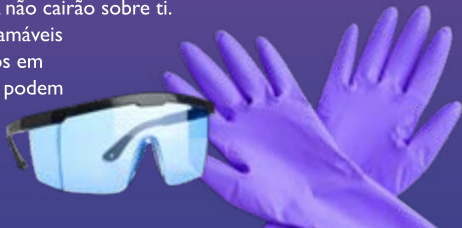
Informa a equipa que trata dos animais, ou com um supervisor,

- Qualquer animal com comportamento estranho, ou com sintomas de stress ou lesão.
- Qualquer dano no recinto - rachaduras no vidro, buracos nas cercas de arame etc.
- Quaisquer recintos onde pareça estar a faltar animais (eek!).
- Um visitante a entrar em qualquer recinto.
- Um visitante a bater no vidro ou a alimentar os animais sem permissão.

**De uma maneira ou outra, provavelmente vais-te deparar com produtos químicos ou substâncias perigosas quando estiveres a trabalhar.**

Apesar de tentarmos reduzir o teu contacto com eles, podem fazer parte do teu trabalho. Isto deveria ser óbvio, mas vale a pena dizer isto claramente: se te deparares com estes materiais, é muito importante seguires as precauções de segurança de forma correta – elas estão lá para te proteger ati, aos teus colegas e visitantes.

- Todos os produtos químicos que usas no trabalho têm a ficha técnica de segurança do próprio fabricante.
- Contêm informações importantes sobre a utilização segura. Lê e assegura-te que compreendes antes de usar qualquer produto químico!
- Não utilizes um produto químico, a menos que tenhas formação de como o manusear em segurança.
- Usa o Equipamento de Proteção Individual (EPI) correto - luvas, óculos de proteção, etc.
- Certifica-te que usas a quantidade correta – podes precisar de diluir antes de usar.
- Fecha os produtos químicos corretamente quando não estiverem a ser utilizados - não queremos que os nossos visitantes mais pequenos confundam isso com uma bebida!  
(Ou qualquer visitante, tenha acesso a isso.).
- Armazena os produtos químicos abaixo da altura da cabeça, dessa forma, se caírem, não cairão sobre ti.
- Produtos químicos inflamáveis devem ser armazenados em armários especiais que podem conter vapores.



**Quando te deparas com um recipiente químico, é importante saber o que estes símbolos significam.**



Tóxico/Venenosos



Corrosivo



Inflamável



Prejudiciais/Irritantes



Oxidante



Explosivo



Prejudiciais ao ambiente



Gases Comprimidos



Efeitos Respiratórios:  
Cancerígenos/  
Mutagênicos

**Adoramos dar às crianças um momento mágico, inesquecível, divertido quando nos visitam.**

As crianças são crianças, às vezes perdem-se, e há o risco de serem levadas por alguém que não é tão agradável quanto nós

É realmente importante ter cuidado com isto. Em particular:

- Tem cuidado com as crianças se elas estiverem sozinhas: certifica-te que estão bem e não se estão a colocar em perigo.
- Observa se alguém está a agir de forma estranha ou inadequada perto das crianças.
- Se presenciáres algo estranho, comunica ao teu superior.
- Presta atenção a qualquer criança que possa estar a ser abordada por algum estranho.

Durante a tua formação, serás informado dos procedimentos exatos a seguir se encontrares uma criança ou pai perdido. Para evitar que quaisquer acusações sejam feitas contra ti, se estiveres sozinho com uma criança, permanece sempre à vista de uma câmara de CCTV ou outras pessoas. (Dica: isto não se aplica aos teus próprios filhos. Obviamente).



Se eu encontrar uma criança perdida na minha atração eu deveria:

**Se o teu trabalho envolve computadores, aqui estão algumas dicas para te podem ajudar a estar confortável.**

Algumas delas podem também ser úteis se usares outro tipo de equipamentos electrónicos (por exemplo: monitores de controle, ecrãs das lojas, ou monitores CCTV). Má postura é uma das principais causas de problemas nas costas. Presta atenção à tua postura e faz pausas regulares. (Sim, é oficial, não precisas trabalhar 24/7 na Merlin).

## **Cadeira**

- Regula o encosto para que as tuas costas estejam retas.
- Ajusta a altura para que os teus olhos estejam nivelados com o topo ou um pouco abaixo do topo do monitor. Vais-te surpreender com o quanto o teu trabalho vai melhorar.
- Certifica-te que estás confortável. Estás confortável? Sim? Boa, continua assim.

## **Estrutura**

- Dá a ti mesmo espaço para trabalhar - és uma pessoa, não um número.
- Certifique-se de que o teclado e o rato estão facilmente alcançáveis (são muito mais úteis assim).

## **Monitor**

- Posiciona o teu monitor de forma a evitar reflexos.
- Certifica-te de que não pisca.
- Mante-o limpo!

## **Tu**

- Ao usares o teclado/rato, os braços e pulsos devem estar retos.
- Senta-te bem na frente da tela (sentado atrás seria inútil).
- Experimenta e diversifica o trabalho que estás a fazer.



## LIDAR COM A INCAPACIDADE

**Uma pessoa com incapacidade é alguém com uma deficiência física e/ou mental que afecta a sua capacidade de realizar atividades diárias normais.**

Refere-se a um problema a longo prazo, não algo temporário como uma perna partida.

Enquanto trabalhares aqui, é muito provável que encontres um colega ou visitante com incapacidade, e podes nem notar. Muitas pessoas têm deficiências que podes não ver – nem sempre são óbvias.

### **Torna-te útil:**

- Sempre que possível, fala com a pessoa com a deficiência, não com o seu auxiliar.
- Não presumas - trata todos como um indivíduo e esforça-te para entender as suas necessidades e situações específicas
  - Certifica-te que conheces os serviços que podes oferecer aos visitantes.
  - Se a pessoa está em cadeira de rodas, podes precisar descer ao nível dela.



Verifica se sabes como ajudar os visitantes com deficiência durante uma evacuação de edifício.



**Estima-se que até um terço de todos os acidentes de trânsito envolvem alguém que estava a trabalhar no momento.**

Além disso, temos uma vasta gama de veículos especializados que trazem novos perigos por si próprios

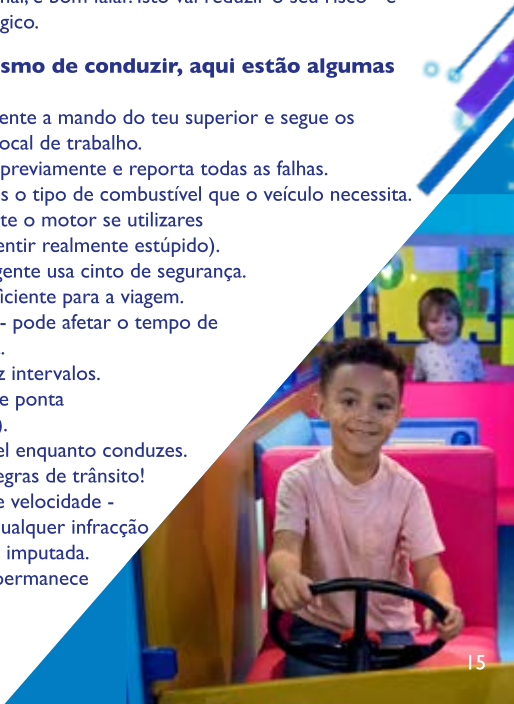
## **Precisas mesmo de conduzir?**

Por que não usar os transportes públicos, videoconferência, e-mail ou somente o telefone? Afinal, é bom falar. Isto vai reduzir o seu risco - e além disso é mais ecológico.

## **Se necessitares mesmo de conduzir, aqui estão algumas dicas preciosas:**

Conduz a trabalho somente a mando do teu superior e segue os procedimentos do teu local de trabalho.

- Inspecciona o veículo previamente e reporta todas as falhas.
- Certifica-te que sabes o tipo de combustível que o veículo necessita. Irá destruir totalmente o motor se utilizares o errado (e vais-te sentir realmente estúpido).
- Garante que toda a gente usa cinto de segurança.
- Planifica o tempo suficiente para a viagem.
- Não ignores o clima - pode afetar o tempo de viagem e a segurança.
- Em viagens longas, faz intervalos.
- Tenta evitar a hora de ponta (por todas as razões).
- Nunca uses telemóvel enquanto conduzes.
- Não transgridas as regras de trânsito! Mantém os limites de velocidade - e lembra-te de que qualquer infracção na condução ser-te-á imputada.
- Se o veículo avariar, permanece num lugar seguro, longe do veículo.





## DROGAS, ÁLCOOL E TABAGISMO

Isso deveria ser óbvio, mas é importante deixar claro o suficiente. Para tua segurança e bem-estar; dos teus colegas e dos nossos visitantes; sempre que vens trabalhar, debes vir totalmente capaz de fazer seu trabalho corretamente e sem qualquer álcool ou drogas ilegais no teu sistema.

Aos visitantes, funcionários e fornecedores não é permitido fumar nas nossas instalações, exceto em áreas designadas. Se fores fumador, por favor, sê justo com aqueles que não fumam e fuma apenas durante o teu intervalo nos lugares adequados.



## Equipamentos elétricos portáteis

Antes de ligar alguma equipamento confere:

- Está em condições e apropriado para o trabalho?
  - Está em bom estado?
  - Funciona corretamente?
  - Foi inspecionado e é seguro?
  - Tens todas as informações e formação que precisas para manuseá-lo em segurança?
- Se responderes que não a quaisquer destas perguntas, não o lighes.

Em vez disso, fala com o teu supervisor.

O maior perigo são as queimaduras e choques elétricos. Cuidado – às vezes mesmo uma pequena quantidade de corrente pode matar.

E se estás a trabalhar em alturas (por exemplo numa escada), um choque pode fazer-te cair.

## Algumas boas ideias para te manter mais seguro:

- Usa 110 volts ou equipamentos operados por baterias sempre que possível.
- Usa os Disjuntores de Circuito Residual (RCD) ou Interruptor por falha de aterramento (GFIs).
- Armazena o equipamento em lugares secos.
- Se estás a trabalhar em áreas húmidas ou molhadas, utiliza equipamentos elétricos que estejam devidamente protegidos.
- Antes de usar cabos, certifica-te que não estão danificados.
- Reporta qualquer falha.



## RESPONSABILIDADE DOS FUNCIONÁRIOS

Em primeiro lugar: precisas de **te** proteger! Isso significa:

- Garante que não estás exausto antes de sequer começares a trabalhar (sem festas até tarde nas noites antes do trabalho!).
- Pensa no que estás a fazer.
- Pára se te deparares com qualquer perigo.
- Informa-nos caso tenhamos de alterar algo para te manter seguro.

Em segundo lugar: precisas proteger os outros também. Isso significa:

- Se detetares algo que pode magoar alguém, elimina-o.
- Se não puderes remover esse algo, então alerta as pessoas que podem e pede ajuda.
- Nunca faças algo que possa colocar os outros em risco.
- Nunca faças vista grossa se vires algo perigoso.

Dar aos nossos visitantes diversão de nível global, é um trabalho árduo. De forma a o poderes fazeres bem, tens de o fazer corretamente. Para isso, temos políticas, procedimentos e códigos de conduta.

O que quer que seja que lhes chames, são as regras, estão lá por uma razão e tens que as cumprir. Elas foram desenvolvidas ao longo do tempo, por pessoas que sabem o que estão a fazer, de forma a certificarem-se de que o trabalho é feito de forma a proteger toda a gente, incluindo tu. Obviamente os teus superiores dar-te-ão a formação necessária de que precisas para realizares o teu trabalho. Se achas que algo pode ser feito de outra forma e de maneira a melhorar o processo – Conta-nos!

Caso não tenhas a certeza, questiona, sempre! A qualquer momento. Sem exceções. Nenhuma.



**SAFETY  
FIRST!**

Because  
**WE...**

**CARE**

# QUEDA EM ALTURAS

## O que significa “em alturas”?

Simples – é qualquer lugar do qual, uma queda, pode resultar num acidente. E lembra-te, uma queda de qualquer altura pode matar-te. Nós não queremos isso.

## Todos os trabalhos em altura devem:

- Ser devidamente planeados.
- Considerar o clima.
- Ser feitos apenas por pessoas que tenham a formação específica e entendam os perigos inerentes.
- Usar o equipamento certo.
- Utilizar apenas o equipamento que foi devidamente inspecionado.
- Controlar os riscos de superfícies frágeis.
- Controlar os riscos de queda de objetos.

Se possível, fazer o trabalho no solo - dessa forma, não há nenhuma probabilidade de cair! Por exemplo, em vez de subir a uma escada, tente usar algo com um alcance longo.

Lembra-te, qualquer um pode estar em perigo de queda - não apenas as pessoas que estão a trabalhar. Algumas das nossas filas e plataformas de visualização são elevadas, assim sendo, os visitantes também podem estar sob risco.



**Então é realmente importante estar atento e reportar qualquer material que necessite de reparo.**







**É responsabilidade de todos conhecer as saídas de emergência e as rotas de fuga mais próximas. Se não conheces o plano de evacuação de incêndio, fala com o teu superior imediatamente.**

Se te deparares com um fogo, faz soar o alarme. Só podes combater o incêndio se tiveres formação adequada para tal e se for seguro fazê-lo. Lembra-te: extintores de incêndio são para pequenos incêndios - não te coloques em risco.

Obviamente que é uma boa ideia (até mesmo uma ótima ideia) saber o que fazer se houver um incêndio. Consegues fazer isso se:

- Conheceres como soa o alarme de incêndio no local onde trabalhas.
- Conheceres as saídas de emergência.
- Conheceres o local do ponto de encontro.
- Conheceres a localização dos extintores e carretéis de mangueira (se fornecidos) e como usá-los.

A tua chefia dar-te-á mais pormenores sobre o que fazer em caso de evacuação na tua atracção. Lembra-te: proteger a vida, incluindo a tua, é uma prioridade.

O meu ponto de encontro em caso de incêndio é:



Claramente que a prioridade é evitar que o incêndio aconteça. Muito importante: Certifica-te de que nenhuma fonte de ignição (como um cigarro, uma lâmpada quente, um aquecedor ou uma faísca elétrica) entre em contacto com algo que possa pegar fogo (como lixo, bens armazenados ou produtos químicos inflamáveis). Seguem algumas dicas úteis que podem ajudar-te a prevenir um incêndio. E lembra-te – **REPORTA O QUE VIRES PARA QUE O POSSAMOS RESOLVER.**

- Não bloqueies as saídas de emergência.
- Nunca as forces para abrir, também.
- Armazena o material inflamável de forma correta.
- Certifica-te de que as superfícies quentes estão bem isoladas.
- Não cubras ou bloqueies as grades de ventilação.
- Certifica-te de que todos os aparelhos elétricos foram testados.
- Tem cuidado com o teu local de trabalho – certifica-te de que você não acumula lixo.
- Segue as regras sobre fumo e os trabalhos quentes (como soldagem).





Os extintores são projetados para os diferentes tipos de incêndios.

- Lê os rótulos cuidadosamente para te certificares que tens o tipo certo.
- Usa apenas se foste treinado para tal e estás confiante.
- Nunca te coloques a ti e aos outros em risco.

**Água** - Para incêndios livres que queimam materiais sólidos, por exemplo, madeira, papel e pano.

- Não uses perto de eletricidade ou de líquidos inflamáveis.

**Pó** - Seguro para todos os tipos de fogos.

**Dióxido de Carbono (CO<sub>2</sub>)** - Para fogos elétricos e líquidos inflamáveis.

- Usa o funil de plástico com bocal direto.
- Não toques no bico quando usares.
- Extintor de alta pressão - não apontes para materiais leves por exemplo papel.

**Espuma** - Para líquidos inflamáveis.

- Pulveriza sobre a parte superior do fogo para cobrir a superfície com espuma.
- Não apontes diretamente para o fogo.
- Não uses perto de eletricidade.

**Produtos Químico Molhado** - Para óleos e gorduras de cozinha.

- Pulveriza diretamente sobre o fogo, uma camada na superfície.

**Cobertor de Fogo** - Para sufocar qualquer pequeno incêndio

Quando estás a trabalhar é importante que cuides de ti e dos que te rodeiam. No entanto, um visitante pode adoecer ou sofrer um acidente, aí precisas saber o que fazer.

- Certifica-te que sabes como pedir ajuda.
- Se possível, fica com a pessoa doente ou ferida e faz o que puderes para ajudar. Tranquiliza-a de que a ajuda está a caminho – pode fazer uma diferença enorme.
- Lesões pequenas devem ser vistas imediatamente por socorristas treinados adequadamente. Não tentes ministrar quaisquer primeiros socorros a menos que tenhas formação para tal.
- Preenche o formulário de declaração e recolhe testemunho do acidente.

É desta forma que posso encontrar um socorrista:





# SEGURANÇA ALIMENTAR



O que te faz decidir o que comer? O menu? O ambiente? Aquela sensação do estômago a corroer que te diz que se não comeres rápido, alguém vai sofrer?

Para a maioria das pessoas, é a aparência das instalações e as pessoas. Isto significa que a aparência limpa e higiénica é tão importante quanto o tiquetaque de todas as caixas e os registros de temperatura. E qual é a melhor maneira de ter uma aparência limpa e higiénica? É óbvio – ser limpo e higiénico.

Quer estejas a fazer mil hambúrgueres por dia ou a repor alimentos na loja, estás a cuidar da comida, dessa forma precisas seguir os mesmos princípios básicos. Se trabalhas com comida, temos de nos certificar que tens a devida formação de forma a saberes exactamente o que fazer.



## Alguns pontos-chave para te lembrares:

- Veste a farda correta (e certifica-te que está limpa!).
- Preenche todos os formulários necessários, por exemplo abertura, fecho e listas de verificação de limpeza, registros de temperatura etc.
- Comunica imediatamente qualquer doença, infecções e lesões.
- Siga todos os procedimentos de segurança alimentar que lhe forem explicados
- Compreenda e siga os procedimentos de gestão de alergénios.
- Certifique-se de que todos os produtos alimentares e ingredientes estão devidamente rotulados.
- Utilize os equipamentos de cozinha de forma segura, seguindo as instruções de funcionamento necessárias.
- Mantenha sempre a sua área de trabalho limpa e arrumada de forma higiénica.
- Nunca prepares, uses ou comas itens vencidos.
- Certifica-te que o stock está organizado por data de validade.
- Lava sempre as mãos quando entras ou saís, quando vais à saca de banho, quando manuseias dinheiro ou fazes algum tipo de limpeza.
- Usa os equipamentos de limpeza corretos – isto deveria ser óbvio, mas nunca, NUNCA uses uma esfregona da casa de banho, numa área de preparação de alimentos!

## O risco é algo que pode prejudicar alguém.

Precisas saber como identificar um perigo. Se o souberes, tens mais hipóteses de poder fazer algo, impedindo que alguém de magoe.

O risco pode ser algo não seguro, como uma saída de incêndio bloqueada, um líquido no chão, ou uma luz em falta. Pode ser também alguém que não se comporta de forma segura, como alguém a correr pela tua atração, a saltar uma cerca ou em pé sobre um telhado sem qualquer equipamento de segurança.

Se te deparares com um perigo, faz estas quatro coisas:

- |  |  |
|--|--|
| <b>1</b> Remove qualquer risco iminente, mas só se for seguro fazê-lo. | <b>2</b> Pergunta a ti próprio se precisas isolar ou limpar a área de forma a proteger as pessoas. |
| <b>3</b> Pede ajuda e informa o teu superior.                          | <b>4</b> Se necessário, tranquiliza as pessoas.  |

Os teus superiores farão avaliações de risco para detectar riscos comuns ou previsíveis na sua atração. As avaliações tornarão claro o que precisa ser feito de forma a impedir os perigos de se tornarem reais.

A formação que terás no teu trabalho irá incluir todas estas indicações.



O que é que isso significa? Significa outro grande motivo para seguir as regras!



# REPORTAR ACIDENTES



**Odiamos acidentes, mas às vezes eles acontecem.**

Deves reportar todos os acidentes, lesões, quase-acidentes, condições inseguras e/ou atos inseguros directamente ao teu superior; logo que possível e preencher o formulário de relatório de acidentes/incidentes relevantes.

## **Quase Acidente:**

Um incidente que não causa lesões - mas podia ter causado.

## **Condições inseguras:**

Condições insatisfatórias no local de trabalho que podem resultar num incidente.

## **Atos inseguros:**

O comportamento de alguém que ameace a segurança de outras pessoas.

Quanto mais destes nós relatamos, mais cedo podemos fazer algo para evitar uma lesão.

Isso é o que eu preciso fazer em um relatório de incidente:





# INFORMAÇÕES DE SEGURANÇA

## **Manter os nossos dados seguros é importante.**

Além do mais, não somos apenas responsáveis pelos nossos próprios dados, mas os dados dos nossos visitantes também. Perdes isso, e a magia desaparece. É por isso que, Proteger a Magia significa proteger também os nossos dados. E envolve três elementos principais:

### **hardware, software – e estar atento.**

#### **Hardware**

Cabe-te a ti tomar conta de qualquer equipamento de TI que tens na Merlin:

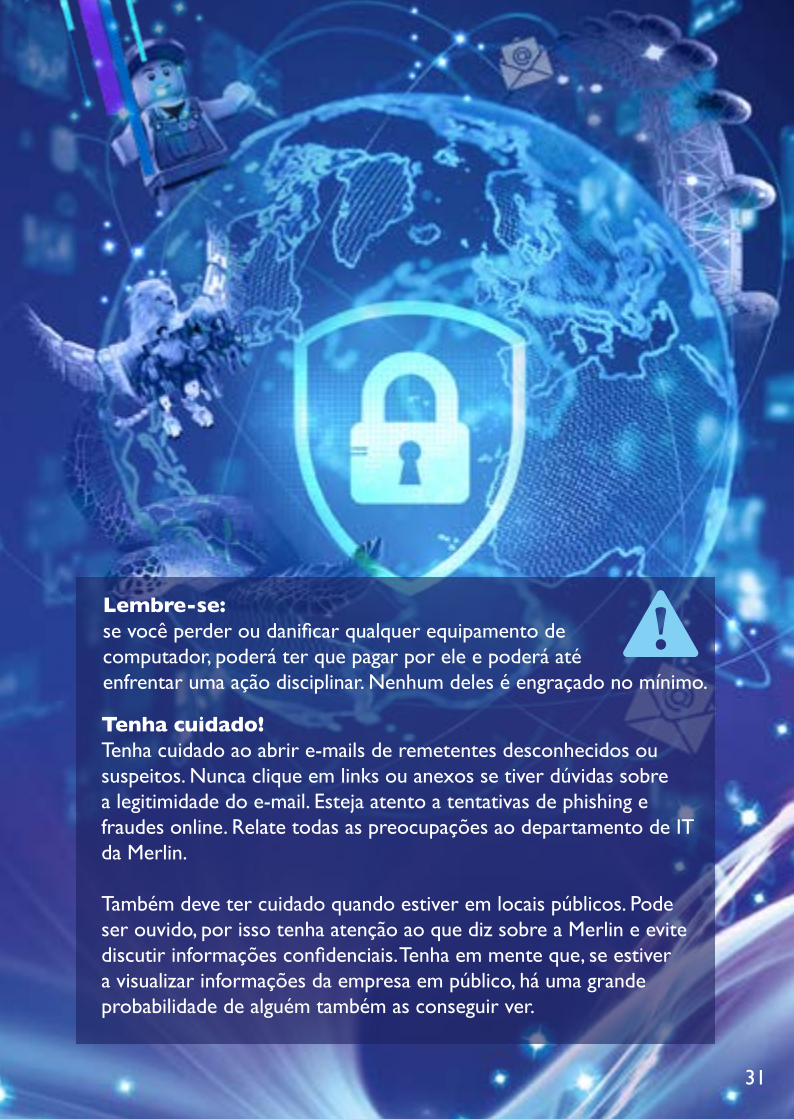
- Trata, qualquer equipamento a que tens acesso, de forma tão cuidadosa como se fosse teu (ou ainda melhor). Isso inclui computadores, telefones e outros dispositivos móveis.
- Nunca deixes qualquer equipamento sozinho, quer seja no escritório ou em locais públicos.
- Se estás a viajar com equipamentos de TI, mantem-nos escondidos - não os deixe no banco de trás do carro e sê sensato, se estiveres nos transportes públicos.
- Certifica-te que bloqueias qualquer equipamento antes o deixar sozinho (por exemplo Ctrl+Alt+Del ou algo semelhante).
- Não deixe ninguém usar o teu equipamento de TI, a menos que a tua equipa de TI tenha dito que está tudo bem.

#### **Software**

Dar-te-emos tudo o que precisa para fazer um trabalho mágico

(De nada). Isso inclui o software:

- Instalar o teu próprio software pode mexer com o nosso sistema, então nunca, nunca compres, faça download ou upload do teu próprio software - o IT Service Desk fará isso por ti.
- Nunca desatives ou desinstales qualquer software que esteja na tua máquina. Ele está lá por uma razão.
- Se precisares de algo instalado no teu computador de trabalho, pergunta primeiro ao IT - eles vão instalá-lo por ti.



### **Lembre-se:**

se você perder ou danificar qualquer equipamento de computador, poderá ter que pagar por ele e poderá até enfrentar uma ação disciplinar. Nenhum deles é engraçado no mínimo.



### **Tenha cuidado!**

Tenha cuidado ao abrir e-mails de remetentes desconhecidos ou suspeitos. Nunca clique em links ou anexos se tiver dúvidas sobre a legitimidade do e-mail. Esteja atento a tentativas de phishing e fraudes online. Relate todas as preocupações ao departamento de IT da Merlin.

Também deve ter cuidado quando estiver em locais públicos. Pode ser ouvido, por isso tenha atenção ao que diz sobre a Merlin e evite discutir informações confidenciais. Tenha em mente que, se estiver a visualizar informações da empresa em público, há uma grande probabilidade de alguém também as conseguir ver.

Tens um problema nas costas? É muito comum, mesmo que não tenhas, provavelmente conheces alguém que tenha. Então se é tão comum, como podemos evitar isso?

Muito fácil:

- Em primeiro lugar, para e pensa.
- Verifica se estás a usar a roupa e calçado apropriados.
- Planeia a tua elevação – usa a ajuda de manuseio, sempre que possível.
- Planeia a tua rota - quais são as condições do piso? Existem obstáculos?
- Começa a partir de uma posição equilibrada, apontando na direção que pretendes ir.

- Dobra os joelhos, mantém suas costas reta e inclina-te levemente com o peso para a frente.
- Segura firmemente.
- Levanta-te suavemente, endireitando as pernas.
- Não te vires.
- Mantem o peso perto de ti.
- Coloca-o para baixo, em seguida, ajuste o peso na posição.

Se acha que é provável te magoares ao levantar algo pesado, simplesmente não o faças (recusa com educação, é claro). Sê sensato e usa um carrinho (ou similar), ou pede ajuda a alguém. Se precisas levantar algo muito pesado, verifica se estás dentro da tua capacidade e usa as técnicas apropriadas. Se se trata de algo verdadeiramente pesado, para e pede ajuda.



Agressões físicas por parte dos visitantes são raras (graças a Deus). No entanto, se te sentires ameaçado por uma visitante ou uma situação, não te coloques em risco - pede ajuda imediatamente. Se estiveres envolvido num assalto, por menor que seja, deves informar o teu superior, que se vai certificar em obter os melhores conselhos e/ou apoio que precisas.

## Viajar do e para o trabalho

Não queremos que estejas em risco quando viajares do e para o trabalho. Aqui estão algumas dicas:

- Evita andar com os fones de ouvido – para que ninguém se meta contigo.
- Se estás sozinho no comboio, tenta sentar-te numa carruagem com outros passageiros; Se estiveres no autocarro, senta-te perto do motorista.
- Cuidado com as pessoas que se comportam de maneira estranha, mas não os confrontes; em vez disso, reporta-os.
- Mantém as tuas coisas seguras e itens valiosos fora de vista.
- Tenta viajar com pessoas que conheces.  
(Idealmente, pessoas que conheces e gostas.)

## Trabalhar sozinho

De vez em quando podes encontrar-te a trabalhar sozinho. Num filme de terror, estarias condenado com certeza. Mas isto não é um filme de terror; por isso, não fiques assustado. Em vez disso:

- Sabe sempre como entrar em contacto com alguém.
- Estabelece um tempo de contacto com os teus contactos.
- Não faças nada perigoso.
- Trabalha sozinho apenas com a autorização do teu superior.





# PARQUES TEMÁTICOS E ATRAÇÕES

Antes de abrimos um parque temático ao público, há uma serie de inspeções, ensaios e controles em todas as fases do processo de aprovação de projecto, para verificação logo pela manhã.

Cada parque temático é operado num padrão muito rígido e ninguém tem permissão para operar ou trabalhar lá, a menos que tenham a formação apropriada e consequente aprovação. Mesmo que possas nunca vir a trabalhar num parque temático precisas saber algumas das noções básicas e quando reportar algo.

Certifica-te que conheces as restrições de viagem para que possas ajudar qualquer visitante que pergunte.

Reporta de imediato ao supervisor:

- Qualquer ruído estranho ou incomum.
- Qualquer cheiro incomum.
- Qualquer coisa que caia de um divertimento.
- Qualquer visitante que está claramente a transgredir as condições de segurança.

Se trabalhas num parque, não te preocupes – terás uma formação muito maior do que pensas!

**Nunca, mas nunca entres numa área restrita do parque – é somente para pessoas que têm formação e autorização, ainda assim, esses locais são acedidos apenas e quando existem procedimentos que o permitem.**





## SEGURANÇA

As nossas atrações são bastante conhecidas e isso pode torná-las num potencial alvo. Algumas ameaças são mais graves do que outras e podem vir de indivíduos ou grupos, incluindo:

- Roubos, arrombamentos e assaltos.
- Ameaças de bomba, atiradores ativos e ataques terroristas.
- Manifestantes.
- Violência física contra as nossas equipas.
- Desastres naturais.

Os teus superiores regularmente praticam e revêem os procedimentos para estas situações e farão com que tenhas toda a formação necessária para saberes lidar com isso.

A maioria dos nossos locais têm CCTV, que pode impedir este tipo de ameaças e também ajudar a polícia nas investigações. É interessante notar que tudo que é capturado no CCTV pode ser usado em uma investigação: se qualquer tipo de má conduta é vista, nós podemos tomar medidas disciplinares, até e inclusive demissão.

Se detetares qualquer pacote suspeito, sacos ou comportamentos, não lides com eles diretamente – informa o teu superior imediatamente.

Mantem o teu badge sempre visível (a menos que tenhas razões de segurança para não o fazer). Isso ajuda-nos a garantir que as nossas instalações estão sempre seguras.



Escorregões, tropeços e quedas são uma das maiores causas de lesões no local de trabalho, dessa forma todos precisamos impedi-los de acontecer (incluindo tu).

O mais importante é uma boa limpeza - ou seja, manter todas as áreas livres de desorganização. (Isso também ajuda a prevenir incêndios.)

O que é uma boa limpeza? É isto:

- Manter as passagens desimpedidas, especialmente saídas de incêndio.
- Manter os pisos livres dos perigos de tropeços (por exemplo cabos, caixas e sacos).
- Usar as caixas de arrumação - estão lá colocados por uma razão (e a razão não é “para descansar os pés cansados”).
- Limpar derramamentos imediatamente.
- Manter a tua mesa/área de trabalho arrumada e organizada.
- Respeitar as outras pessoas - não deixar coisas para os colegas arrumarem.
- Colocar o material nas prateleiras corretamente assim não cairão.

Além disso:

- Nunca corras quando estás a trabalhar.
- Usa os sapatos certos.
- Relata qualquer revestimento danificado.



Se detetares o risco de deslizamento ou tropeço, faz alguma coisa!





## A TUA FAMÍLIA MERLIN



Na Merlin, estamos comprometidos em fornecer e manter um ambiente de trabalho seguro e saudável - além do mais, é a lei.

Estas são algumas das coisas que seus superiores fazem:

- Certificar-se de que a atração é segura.
- Certificar-se de que o equipamento sofre manutenção e é seguro para uso.
- Pensar sobre os perigos e certificar-se de que cada um recebe formação sobre como proteger as pessoas.
- Suporte e ajuda às equipas para que todos saibam o que fazer.
- Ouvir as tuas preocupações e tomar medidas para impedir que as pessoas sejam feridas.
- Assumir a liderança quando as coisas dão errado e tomar medidas para impedir que aconteça novamente.

Além do mais, há um monte de outras pessoas por aí que podem ajudar:

- Equipas técnicas - podem ajudar a resolver um problema que já detetaste.
- RH / Saúde, Segurança e Proteção - felizes em te dar conselhos.
- Os teus colegas – vão estar sempre lá para ti.

Na Merlin, Não estás sozinho!

## A TUA OPINIÃO CONTA

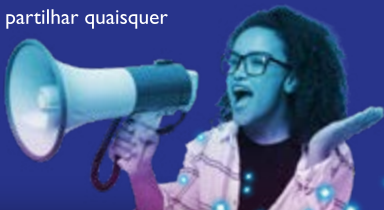


Na Merlin, a tua opinião importa realmente. Não é hora para falsa modéstia -tu realmente importas. Na verdade, tu és o cerne de tudo o que nós podemos fazer para proteger a magia e manter as pessoas seguras.

Isso significa que se tens dúvidas sobre qualquer coisa que possa afetar a segurança de alguém, queremos ouvir-te.

Por exemplo, se vires um prego espetado numa cerca, não espere até o final do dia para dizer a alguém, di-lo imediatamente.

Tem também a oportunidade de partilhar quaisquer preocupações durante as reuniões de equipa, em outros encontros, e através do nosso inquérito anual aos colaboradores (Culture Survey).



**SAFETY  
FIRST!**

Because  
**WE...**

# CARE

COMPROMETA-SE  
COM A SEGURANÇA

AJA COM  
RESPONSABILIDADE

COMUNIQUE  
PREOCUPAÇÕES

INCENTIVE  
NOVAS IDEIAS





[WWW.PROTECTINGTHEMAGIC.COM](http://WWW.PROTECTINGTHEMAGIC.COM)

LEGO, the LEGO logo, the Brick and Knob configuration, the Minifigure and LEGOLAND are trademarks of the LEGO Group ©2026 The LEGO Group.

©Merlin Entertainments. All Rights Reserved. 2026