

A ENGENHARIA AO SERVIÇO DA SEGURANÇA

No mercado da segurança privada, ganhar concursos de vigilância humana à custa da redução sistemática dos custos deixou de ser suficiente e passou a ser necessário repensar o modelo de negócio de modo a antecipar as novas exigências do sector e em particular para tentar corresponder às novas expectativas dos clientes.

As expectativas dos clientes relativamente aos serviços de segurança têm evoluído das competências mais simples (que ainda imperam) para competências de cariz mais sofisticado, exigindo mais capacidade de criação de valor e emprego mais qualificado na prestação dos serviços.

Existem de fato competências que podem ser associadas ao desempenho de funções mais complexas, exigentes e criativas no sector da prestação dos serviços de segurança privada e que se podem traduzir em economias de escala, quer para o cliente, quer para a empresa contratada.

O aprofundamento da especificação dessas competências mais sofisticadas permite conjecturar uma segmentação mais pormenorizada das tendências das expectativas dos clientes nos futuros cadernos de encargos, aproximada ao respetivo grau de sofisticação.

São essencialmente três, as componentes necessárias para o dimensionamento dos serviços que incluem competências mais sofisticadas:

- Solução tecnológica;
- Customização dos serviços integrando tecnologia;
- Integração dos serviços numa política interna de segurança aprovada pelo cliente;

A solução tecnológica deve estar associada à redução da dependência do fator humano nas tarefas “automatizáveis”

(exemplo: deteção intrusão, controlo de acessos, deteção de incêndio).

A customização dos serviços integrando tecnologia deve estar relacionada com as dinâmicas específicas dos processos adaptativos que têm em conta a relação com o cliente, a criatividade, o desenvolvimento de soluções e a identificação das formas de colaboração e cooperação num contexto de interação com a organização interna do cliente.

A integração dos serviços numa política interna de segurança aprovada pelo cliente deve ser pensada com base em seis competências base, adaptadas à segurança: Comunicação, decidir / resolver problemas, manual de posto, liderança, profissionalismo e trabalho de equipa.

Do ponto de vista operacional, as principais expectativas dos clientes quando contratam serviços integrados de segurança são conseguir, por um lado: a deteção imediata (meios técnicos) de qualquer situação de risco que ponha em causa a normal atividade da empresa e, por outro: implementar uma capacidade efetiva de intervir (meios humanos) e eliminar esse risco, afetando o menos possível, a atividade da empresa.

Para se poderem saber quais os “meios” adequados a aplicar, é preciso ter bem claros quais os “fins” a que se destinam e para isso é fundamental que seja definida uma política de segurança adequada ao nível de risco identificado para a empresa.

Política de segurança é, ou deve ser, a estratégia de proteção de pessoas e bens considerada necessária e suficiente para manter controlado o nível de risco identificado para a empresa em geral e para cada uma das suas instalações em particular.

Eficácia dos meios versus o seu custo é portanto o fator chave para o adequado desenvolvimento e definição de uma oferta integrada de serviços de segurança, à medida das necessidades e que corresponda às expectativas das áreas operacionais da empresa.

A vantagem deste processo de abordagem é o de permitir à empresa tomar decisões fundamentadas, baseadas num compromisso de nível de serviço que, por sua vez, está sustentado na relação custo / eficácia, assumida também pelo prestador de serviços de vigilância humana.

Ou seja, para que a oferta de serviços de segurança privada possa corresponder efetivamente às expectativas dos clientes, é preciso que:

- Os procedimentos operacionais sejam considerados logo na fase de projeto. Caso contrário, o interface homem-máquina não será efetivo.
- As medidas de segurança eletrónica sejam pensadas e implementadas para complementar os procedimentos da vigilância humana:
 - SADI - Sistema Automático Detecção Incêndio;
 - SADG – Sistema Automático Detecção Gases;
 - SADIR - Sistemas Automático Detecção Intrusão e Roubo;
 - SACA – Sistema Automático Controlo Acessos;
 - CFTV – Circuito Fechado Televisão;
 - PSI – Plataforma Segurança Integrada

Resumindo:

A solução tecnológica deve ser estruturada do ponto de vista da empresa (cliente) e não do ponto de vista da empresa de segurança que se propõe prestar os serviços.

O objetivo é reduzir e controlar os principais riscos detetados, sustentados por um nível de prestação de serviços capaz de efetuar a deteção precoce de eventos com

risco potencial (deteção eletrónica) e, caso se confirme a intenção criminosa, de uma efetiva capacidade de interrupção dessas ocorrências (operativa de reação por parte da empresa de prestação de serviços de vigilância humana).

É fundamental que os órgãos superiores de gestão da empresa ponderem sobre a real necessidade de implementação de uma política de segurança interna e que aprovelem as linhas de orientação que considerem ajustarem-se às atuais necessidades de segurança da empresa em geral e de cada uma das suas instalações em particular.

Estas linhas de orientação são de extrema importância para o dimensionamento e arquitetura da solução tecnológica de segurança a considerar num eventual caderno de encargos, pois são elas que irão servir de base para a definição dos pressupostos de funcionamento, operação e interação com os serviços internos (responsáveis direta e indiretamente implicados na segurança de cada instalação) e externos de segurança (prestação de serviços).

A solução tecnológica de segurança permitirá definir níveis de serviço (internos e externos), dissuadindo contra tentativas de roubo e de abusos de confiança e funcionando como ferramenta de gestão e controlo de qualidade desses mesmos serviços.

Não será de desprezar o impacto positivo da implementação de uma política de segurança interna na imagem da empresa transmitida a clientes, fornecedores, colaboradores e visitas.

A implementação faseada das diversas medidas com a preocupação de envolver previamente todos os departamentos implicados direta e indiretamente nas mudanças de procedimentos, transmitirá mais confiança e responsabilidade às chefias e mais organização e controlo a todos os funcionários e colaboradores.

A acompanhar as mudanças, deverão ser definidos indicadores para avaliar o aumento dos níveis de segurança e

do aumento do índice de satisfação dos colaboradores, fornecedores e até clientes (eventualmente incorporar as medidas no plano de Qualidade).

Só assim se consegue minimizar o risco de falha humana e fazer o contrato de prestação de serviços depender de um nível de serviço pré-acordado com a empresa.

Se estes pressupostos passarem a ser tidos em linha de conta pelas empresas, é de prever que a forma e o objeto dos cadernos de encargos de segurança eletrónica e

vigilância humana, sejam drasticamente alterados num futuro próximo, passando a basear-se em políticas de segurança e a apresentar verdadeiras soluções integradas (equipamentos + serviços), à medida das reais necessidades de segurança das empresas.

Num mercado em transformação como o da segurança privada onde a tecnologia, sofisticação e complexidade são conceitos já do presente, qualquer vantagem competitiva pode e deve ser aproveitada.

HUMOR ELETRO

