

## Entendendo o processo de avaliação da segurança

Quando necessitamos incrementar a segurança, freqüentemente utilizamos idéias pré-estabelecidas, soluções implementadas em outros locais e, óbvio, o bom senso. Todavia, o estudo de avaliação da segurança é muito mais complexo do que se imagina. Isto é devido ao fato de que, no Brasil, a necessidade de investimento massivo em equipamentos de controle e treinamento é muito recente. Apenas nos últimos 15 ou 20 anos este investimento tornou-se indispensável devido ao aumento exponencial de delitos e a impunidade criminal. Também a profissão de Gestor de Segurança Profissional surgiu muito recentemente, a cerca de oito anos, quando iniciou-se a formação universitária, abrangendo toda a complexidade da segurança que até o momento era avaliada reativamente e não preventivamente, ou seja, somente após o acontecido, tomava-se providências, muitas vezes com consultores ou técnicos que se valiam da experiência. Entretanto, tornou-se evidente a complexidade da ciência da segurança no qual o conhecimento empírico não mais obtinha soluções eficazes.

Entender um pouco sobre este processo é tão necessário quanto a sua própria execução, caso contrário, o local ou pessoas que deveriam estar protegidas acabam apenas com a famosa “sensação de segurança”, ou seja, na primeira ocorrência, descobre-se que o alto investimento realizado não atendeu as expectativas, ocasionando então, os tapa-furos, novas soluções emergenciais que podem ou não surtir o resultado esperado.

O processo inicia-se com a avaliação técnica do local onde observa-se os tipos de estrutura construtiva e layouts, fluxo de pessoas, perfil dos usuários e procedimentos para as diferentes situações, tais como, entregas, entrada de veículos e pessoas, tipos de edificações, etc.

Após este levantamento, inicia-se as pesquisas relacionadas aos históricos de delitos na região, listando-se as ameaças e riscos acontecidos ou prováveis, inclusive em alguns casos, os potenciais desastres naturais ou acontecimentos sociais aplicando-se a primeira metodologia científica de cálculo. Nesta, o profissional “visualiza” os diferentes níveis de possibilidade do risco ou ameaça vir a acontecer internamente e externamente, estabelecendo-se as diretivas de como serão abordados, o que será necessário para baixar seu percentual a zero ou a níveis aceitáveis. Aqui cabe uma ressalva: não existe segurança 100%! O estudo propõe a diminuição considerável das possibilidades de ocorrências e, caso venham acontecer, proporcionarem um impacto mínimo ou aceitável com rápida recuperação da normalidade e baixo custo de reposição.

O próximo passo é o estudo das soluções plausíveis para os riscos apontados, sejam elas com equipamentos auxiliares, treinamentos ou até mudança de hábitos e atitudes. Engana-se aquele que coloca sua segurança em equipamentos. Estas são ferramentas valiosíssimas, porém sem alguém para operá-las de nada servem. Por exemplo, de que adianta um complexo sistema de circuito fechado se não havia ninguém monitorando? Se o requerido é o registro para futura avaliação, muito bem! Mas e se for para prevenir? Ou pior, e se estes equipamentos foram mal posicionados ou inadequados que não permitem ao operador sequer o reconhecimento do ato delituoso em ação ou identificação do assaltante, como encontramos na maioria dos sistemas instalados? De que vale um sistema de alarme de última geração se a pessoa ou empresa de monitoramento não recebe o alerta? Na maioria dos casos, a falha não é de equipamentos, encontra-se sim no fator humano: foi o condômino que saiu e deixou o portão de veículos aberto, o funcionário que não seguiu os procedimentos para entregas, a poda daquela árvore que permitia fácil transposição, etc.

Com as possíveis soluções em mãos, inicia-se outro processo: o projeto conceito e avaliação de suas possíveis falhas. É nesta fase que começamos a realizar as simulações de cenários, ou seja, para cada solução apresentada, tenta-se imaginar sua falha, sua estabilidade e desempenho diante das diferentes

situações. Neste momento, muitas das soluções inicialmente imaginadas são descartadas devido a análise do processo, a aplicação do cenário da suposta ocorrência de falha ou delito, mostrando que aquela estrutura, equipamento ou metodologia proposta não era a melhor alternativa. Depois, aplica-se nova metodologia científica específica para avaliação da segurança, apontando se aquele risco ou ameaça baixou aos níveis pretendidos.

Com isto finaliza-se o processo de avaliação da segurança apresentando ao cliente um relatório minucioso, listando-se as falhas, as probabilidades de riscos e as soluções de melhor eficácia e custo X benefício, sejam elas com a aplicação de equipamentos, estruturas ou treinamento, ou a combinação destas em um projeto esboço, já com as principais posições de recursos tecnológicos ou modificações estruturais. Também devem constar os custos aproximados para execução deste projeto e diretrizes. Afinal, a contratação deste serviço visa em primeiro lugar, avaliar a segurança expondo os níveis de riscos a que pessoas e patrimônio estão sujeitos e em segundo, normatizar os conceitos para orçamentos e apresentar valores médios, ou seja, quanto irá custar o incremento da segurança.

A próxima fase é a da implantação deste estudo, envolvendo outros fatores como um projeto detalhado de infra-estrutura para equipamentos, normatização de procedimentos, implementação de treinamento e avaliações dos processos. Isto é denominado Plano de Segurança e Contingências. Normalmente, esta fase é contratada à parte porque nem todo o local requer sua execução por um profissional, apesar de ser recomendado, mas também pelo tempo necessário para sua implantação, podendo ser de algumas semanas até a contratação de um funcionário específico, com os devidos conhecimentos para as constantes aplicações e correções de acordo com o dinamismo do local, natureza do negócio ou risco a que está sujeito.

Mauro Nadruz é Administrador e Gestor de Segurança Pública e Privada com certificação nacional de especialista em segurança [CES] pela ABSO e Diretor da Activeseg, com especializações em análise de risco corporativo, pessoal e patrimonial, projetos de segurança e tecnologia aplicada à segurança.