

## QUE TIPO DE SEGURANÇA VOCÊ PROCURA?

Existe muita falta de informação na área da segurança, principalmente para àquele que necessita contratar estes serviços: o cliente. Este recebe diversas opiniões, da família, vizinhos, experiências implantadas em outros segmentos ou até dos “achistas” e instaladores que emergem com seus palpites infundados, acabando por influenciar na aquisição da velha “sensação de segurança” e não em algo eficaz, que condiz com a realidade e projeções futuras. É claro que existem pessoas que se utilizam de seus conhecimentos e experiência paralelos que podem chegar a soluções plausíveis, entretanto, devido à complexidade e dinamismo dos fatores envolvidos na moderna proteção, não podemos colocar nossas vidas e patrimônio nas mãos de quem irá nos prover uma solução simples, sem responsabilidade e muitas vezes insustentável. O objetivo principal da segurança é a tranquilidade que poderá levar a vantagens decorrentes da realização daquele trabalho, traduzidas na redução de custos ou em ganhos de produtividade.

Para isso, algumas informações e conceitos dos diversos tipos de serviços que compõe o universo da segurança pessoal e patrimonial são de suma importância.

**CONSULTORIA:** Todo o conhecimento passado a alguém (contratante) que necessita de uma opinião detalhada e embasada sobre uma situação ou problema específico. Trata-se de um processo interativo de agente de mudanças externo ao negócio ou local, o qual assume a responsabilidade de auxiliar o cliente nas tomadas de decisões, não tendo, entretanto, o controle direto da situação.

**ANÁLISE DE RISCOS:** Levantamento “in loco” do negócio ou local a ser avaliado quanto a sua fragilidade na segurança, comparando-se histórico de ocorrências, tipo de negócio, estruturas e recursos existentes, além de levantamentos e pesquisas de fontes out-source para que, através de aplicação de metodologia adequada ao local ou situação, possa mapear, quantificar e apresentar em laudo técnico, os riscos e seus níveis de criticidade.

**PROJETO DE SEGURANÇA:** Produção de relatório técnico com apontamentos baseados na análise de riscos, determinação de recursos, indicação de posicionamentos de estruturas, layouts e equipamentos com seus respectivos memoriais e valores. Possibilita a determinação para implantação de recursos, metodologias, normatizações com o objetivo de minimizar os riscos e ameaças a níveis toleráveis, com o intuito da prevenção ou rapidez na recuperação com custos não prejudiciais a funcionalidade, tranquilidade ou imagem. Também faz parte, a realização dos estudos de cenários probabilísticos para “testar” a eficácia das soluções sugeridas ou projetadas.

**PLANO DE SEGURANÇA OU CONTINGÊNCIAS:** Planejamento estratégico, normatização dos processos e execução contra os riscos apontados para prevenir e minimizar as possibilidades de sua concretização, levando-se em consideração as atividades dos usuários, procedimentos do pessoal da segurança orgânica e instalações físicas. Assessoria na implantação dos recursos estabelecidos no projeto, treinamento do quadro funcional e auditorias das normas e procedimentos implantados. O plano é um processo dinâmico, muitas vezes requerendo auditorias regulares e correções devido as alterações de funcionalidade da empresa, por exemplo, ou novas formas de delitos.

**SERVIÇOS ESPECÍFICOS:** Certos serviços requerem expertises aliadas a outras profissões. Estes possuem um diferencial singular porque, além do conhecimento em segurança, necessitam de estudos aprofundados em áreas específicas, como por exemplo, na segurança de documentos e informações, TI, inteligência e contra-inteligência industrial ou comercial e proteção do conhecimento e imagem.

**SERVIÇOS TÉCNICOS:** Limitam-se a implantação de infra-estrutura adequada e equipamentos auxiliares (gradis, cercas, câmeras, sensores, etc.) e devem ser realizados por pessoas competentes neste ramo. Bons técnicos possuem certificados e cursos nas áreas necessárias para a realização dos serviços, como em eletrotécnica, redes lógicas ou edificações e carregam uma boa experiência em avaliar o melhor tipo de equipamento ou estrutura para a proteção, entretanto, não estão qualificados para realizar levantamentos criminalísticos, análises e projeções de

cenários. Por isso, podem ser consultados após as determinações do estudo da segurança e não como solucionadores dos problemas, caso contrário, o cliente acaba com um custo elevado nas mãos e continua sem solução ao seu problema.

O grande diferencial entre os serviços, além do nível de complexidade e responsabilidade perante o cliente é a projeção do tempo de desenvolvimento. Enquanto nos três primeiros é possível determinar uma estimativa temporal de início, meio e fim, o plano de segurança, por ser dinâmico e contar com variáveis intangíveis (treinamentos, decisões, auditorias e correções) nem sempre é finito e passível de determinação exata de suas etapas. Já nos serviços específicos, podem possuir características singulares e necessidade de implantação de novos recursos ou treinamento, desta forma, aproximando-se muitas vezes, ora de uma análise, ora de um plano de contingências. Lembre-se: estes tipos de serviço não são produtos prontos que estão numa prateleira à disposição do cliente, podem ser tão personalizados quanto um novo projeto de engenharia.

As experiências, tempo de atuação no mercado, reputação e qualificações acadêmicas agregam eficiência na produção destes serviços, portanto, são fatores a serem contabilizados e verificados para que o inexperiente cliente não caia “na conversa” do tirador de pedidos/consultor, que diz possuir cursos até no exterior e quando são verificados, não passavam de palestras ou seminários.

Mauro Nadruz é Administrador, Gestor de Segurança Pública e Privada e Diretor da Activeguard ([www.activeguard.com.br](http://www.activeguard.com.br))  
Possui certificação CES e extensão acadêmica em Políticas e Estratégias de Gestão pela ADESG/ESG, especializações técnicas em tecnologia da segurança, análise de riscos e projetos de segurança.