

# **GESTÃO DE SERVIÇOS POR SLA NO SEGMENTO DE SEGURANÇA PRIVADA**

**Luis Fernando Sales Santana\***

## **INTRODUÇÃO**

*A prestação de serviços tem como entrega aquilo que é intangível e de difícil mensuração pelas partes contratantes.*

*Os clientes esperam receber serviços de qualidade e excelência que agregue valor a seu negócio e ter satisfeita suas necessidades e expectativas.*

*A expectativa é estabelecida de acordo com que é oferecida como serviços vinculados a imagem e marca da empresa contratada no mercado, bem como se espera sempre que o fornecedor dos serviços atinja desempenho superior ao fornecedor anterior.*

*A intensa competitividade no segmento de Segurança Privada e a qualidade questionável dos serviços prestados por algumas empresas impulsionam a busca por novos fornecedores no mercado e por excelência nos serviços prestados.*

*No entanto, a busca por fornecedores deve obedecer a alguns critérios simples que pode contribuir para a escolha certa, como conhecer os clientes atuais do fornecedor e visitá-los para conhecer os serviços e sua qualidade através do benchmarking, preferir empresas especialistas por segmentos de seus clientes( Industriais, Shopping Centers, Hospitais ou Condomínios) e saber se esta tem em seu know-how a prestação de serviços baseado em nível de serviços.*

*Então, teremos fornecedores de serviços preparados para atender as necessidades e expectativas de seus clientes de acordo com seu tipo de negócio, sabendo qual sua capacidade de entrega de serviços e que possui equipe de profissionais técnicos habituados a trabalhar com metas de desempenho organizacional.*

*Com isso, depois de escolhido qual empresa será o fornecedor de serviços deve-se estabelecer na fase contratual o acordo de nível de serviços.*

*O acordo de nível de serviços ou SLA (Service Level Agreement) estabelece metas e entregas de acordo com as expectativas do cliente, definindo-se indicadores de desempenho conexos as principais atividades realizadas.*

*Este modelo de acordo por nível de serviços surgiu com as indústrias multinacionais, sendo que atualmente vem sendo utilizado largamente por vários clientes de mercados diferentes, inclusive em Condomínios de alto padrão que normalmente possui uma administração composta por profissionais contratados para sua gestão.*

*O mercado de serviços tem evoluído de tal forma que seus clientes passaram a utilizar ferramentas de gestão corporativa para medir e avaliar seus fornecedores, fazendo com que as empresas que prestam serviços de segurança privada para atender aqueles com expectativas diferenciadas aprimorassem seus processos e sua qualidade para manterem-se competitivas.*

*O SLA (Service Level Agreement), como medidor de desempenho utiliza indicadores estabelecidos de acordo com os serviços contratados, facilitando a mensuração e a percepção pelo cliente da qualidade na entrega dos serviços.*

*Portanto, os indicadores devem ser bem definidos para que auxiliie o cliente contratante na Gestão do contrato de serviços, acompanhando o desempenho da empresa contratada e possibilitando esta direcionar seus esforços para melhoria contínua de seus serviços.*

*Podemos apontar alguns indicadores importantes que variam de acordo com os serviços de Segurança Privada contratados, comumente encontrados na prestação de serviços em empresas ou indústrias de médio ou grande porte:*

❖ *Pessoas:*

- 1. Programa de capacitação;*
- 2. Pesquisa de clima organizacional;*
- 3. Avaliação de desempenho individual;*

❖ *Processos:*

- 1. Portarias (reclamações, inspeções e revistas);*
- 2. Rondas preventivas ( quantidade X qualidade);*
- 3. Central de Monitoramento ( tempo de atendimento de alarmes);*
- 4. Supervisão ( aderência de procedimentos, relatórios mensais e auditorias);*
- 5. Prevenção de Perdas (programa mesa limpa, saving e outros);*

❖ *Ferramentas:*

- 1. Manutenção Preventiva (quantidade X qualidade);*
- 2. Manutenção Corretiva ( quantidade X tempo de atendimento);*
- 3. Disponibilidade de equipamentos;*

*Os indicadores de desempenho mencionados são exemplificativos podendo ser estabelecido conforme as necessidades e as características da Operação de cada cliente.*

*Uma vez definido o acordo de nível de serviços com seus indicadores e principalmente as metas esta finalizada a estruturação do modelo de gestão por SLA.*

*É de fundamental importância para a gestão dos serviços por SLA que seja aplicada outra ferramenta de gestão corporativa chamado PDCA ( planejar, fazer, avaliar e agir).*

*Isso porque o SLA (Service Level Agreement) fornece a gestor dos serviços indicadores que podem ser positivos ou negativos, e no último caso demonstra as deficiências dos serviços que precisarão ser solucionadas.*

*Para tanto, utilizando o PDCA temos o planejamento ( definição do acordo e metas), o desenvolvimento ( realização da atividades principais estabelecidas), a avaliação ( verificação se o resultado esperado foi atingido) e agir ( plano de ação corretivo para tratamento das não-conformidades).*

*Desta forma, temos as entradas, processamento, saídas que vão agregando valor e melhorando continuamente a qualidade dos serviços prestados com foco nas expectativas do cliente.*

## **CONCLUSÃO**

*Podemos perceber que a prestação de serviços é intangível, não pode ser apalpada, estocada e exaure-se logo após sua realização, mas pode-se através de indicadores de desempenho ser medida e mensurada conforme demonstramos.*

*Através do SLA ( Service Level Agreement) a qualidade dos serviços é percebida tanto quanto suas necessidades de melhoria são conhecidas dando ao gestor informações para o direcionamento das medidas corretivas e de aprimoramento dos processos de gestão.*

*Vimos que o PDCA é uma ferramenta que quando aplicada em ciclos contínuos através das entradas fornecidas pelo SLA contribui para atingir as metas estabelecidas e o nível de excelência na qualidade dos serviços.*

*Com isso, as empresas de Segurança Privada têm com a utilização destes mecanismos de gestão corporativa evoluído na prestação de seus serviços e tornando-se mais competitivas no mercado em que atuam, sempre com foco no cliente para satisfazer as suas expectativas e atender as necessidades de seus negócios.*



***\*Luis Fernando Sales Santana, Bacharel graduado em Direito pela Universidade do Vale do Paraíba, pós-graduado em Administração de Empresas pela Fundação Getúlio Vargas, membro CEAS- BRASIL ( CORPORACION EURO-AMERICANA DE SEGURIDAD).***