

SEGURANÇA PATRIMONIAL

ANÁLISE PARA SOLUÇÃO DE PROBLEMAS



Sobre o autor:

Raphael de Melo Alves



Ex-militar do Exército Brasileiro, formado em Gestão de Segurança Privada, MBA em Gestão de Projetos e extensão universitária Master Business Security.

Formação na área de prevenção de perdas com ênfase na aplicação do pentágono de perdas, cursos nas áreas de riscos em conformidade com a ISO 31000, nas áreas de negócios, liderança, qualidade e gestão.

Instrutor credenciado em 07 matérias junto ao DPF (Departamento de Polícia Federal).

Experiência em segurança patrimonial, projetos integrados de segurança, aplicação de ferramentas da qualidade para melhoria contínua, investigações, implantação de vigilância e serviços, análise de riscos, gerenciamento de crises, gestão de pessoas, liderança, elaboração de procedimentos e políticas de segurança patrimonial bem como implantação e desenvolvimento de instruções técnicas de trabalho, treinamento, desenvolvimento e capacitação de equipes.

Contatos:



+55 11 94019-2264



<https://www.linkedin.com/in/raphael-alves-i-mbs-a6a70472/>



raphael.alves91@gmail.com

A segurança patrimonial (empresarial/corporativa) vem gradativamente tomando seu definitivo espaço dentro das organizações, com isso, a cada dia esta área (departamento) ganha notória visibilidade sendo constantemente acionada para participar dos fóruns internos de discussões sobre os mais variados e diferentes temas do dia a dia, ligados tanto diretamente quanto indiretamente a suas atividades.

Os cenários encontrados pelo gestor de segurança são sempre desafiadores, exigindo dinamismo e autocontrole para a solução de problemas, problemas dos quais em sua grande maioria não se tem a devida tratativa para solucioná-los e acabam por receber ações "imediatistas" para estancar e tirar foco do problema, ou seja, o famoso "apaga incêndio". Por não ter uma base de dados (indicadores) para mapeamento e tratamento de ocorrências acaba-se por não encontrar a causa raiz e não se fazendo as devidas análises para ações efetivas, fazendo com que os mesmos problemas ressurgam constantemente forçando o gestor a desperdiçar esforços e investimentos desnecessários em ações ineficazes.

Partindo da definição, considerando-se que – **Problema é um resultado indesejável de um trabalho**, podemos elencar alguns exemplos de sintomas de problemas dos quais requerem a atenção do gestor de segurança, sendo eles:

- **Número elevado de ocorrências;**
- **Alto índice de absenteísmo;**
- **Baixa qualidade dos serviços entregues por prestadores de serviços;**
- **Pessoal desmotivado;**
- **Rotatividade de efetivo;**
- **Desperdícios em geral e etc.**

Os problemas costumam gerar perdas e podem afetar a sobrevivência da empresa.

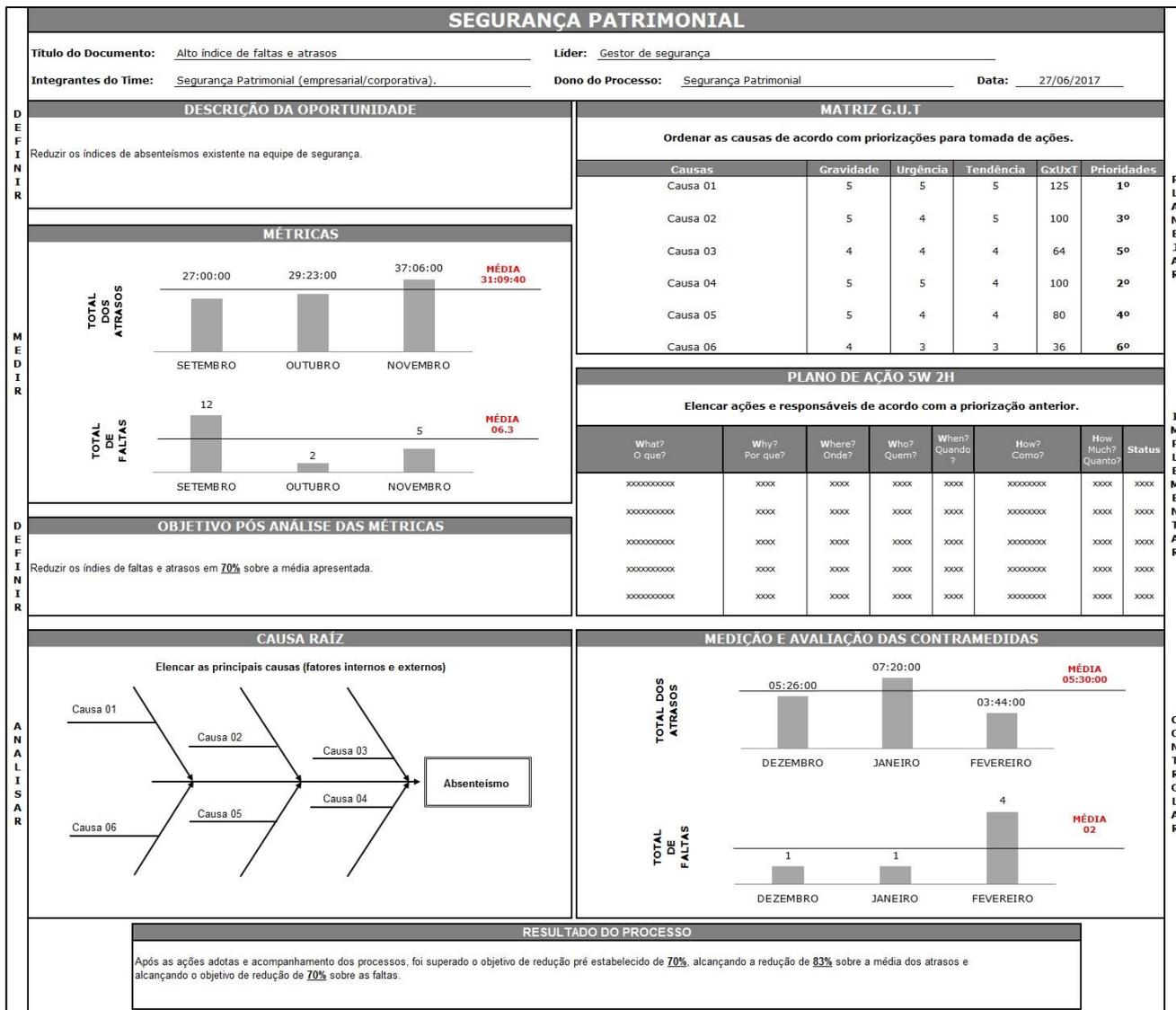
Partindo do fato em que – **Não há culpados para os problemas da empresa, pois existem causas**, podemos citar algumas das mais conhecidas ferramentas da qualidade (*vide abaixo*) que podem auxiliar o gestor em uma análise e mapeamento de seus indicadores e possíveis problemas para a tomada de decisão, tendo consigo uma visão por completa de onde atuar com esforços e investimentos para mitigar suas principais causas/fatores e após, aplicar um plano de monitoramento efetivo para acompanhamento e tratamentos pontuais caso haja a necessidade.

- **Brainstorming:** Usada para gerar ideias rápidas e em grande quantidade;
- **Diagrama de dispersão:** Permite a identificação do grau de relacionamento entre duas variáveis consideradas numa análise;
- **Matriz G.U.T.:** Utilizada para priorização das diversas ações a serem tomadas em plano de ação;
- **Diagrama de Pareto 80:20:** Onde exemplificando fala-se que 20% dos problemas representam 80% dos custos de desperdícios;
- **Causa e efeito (diagrama de Ishikawa):** Ferramenta destinada ao mapeamento de causas/fatores das quais consiste o problema;
- **5w 2h:** Utilizada para planejar, organizar e administrar ações a serem tomadas;
- **Método DMAIC:** Utilizada em sua grande maioria com a finalidade de melhorar processos já existentes.

Tendo essas e muitas outras ferramentas a disposição para análise, mapeamento e identificação de problemas, podemos visualizar de forma um pouco mais ampla algumas aplicações conforme exemplo abaixo:

Exemplo ilustrativo – Análise e mapeamento de indicadores.

o **Faltas e atrasos**



Obs.: Importante na análise prévia dos indicadores, considerar e analisar os períodos sazonais, férias, épocas relevantes à atividade fim da empresa e etc., pois podem impactar no mapeamento de problemas.

Com o conhecimento dos sintomas e das causas primárias, é importante também conhecer as diferenças entre os tipos de ações que podem ser tomadas como:

- o **Ação reativa:** Trata o efeito, não assegura que ele não possa recorrer, apenas dispõe sobre o que fazer com o efeito indesejado, decisão tipicamente operacional, não requerendo análise.
- o **Ação corretiva:** Elimina a causa/fator real ou minimiza a influência de uma causa isolada sobre o efeito indesejado, atuação no processo com o objetivo de impedir a recorrência do problema ou melhorar os índices de desempenho planejados.
- o **Ação preventiva:** Levam-se em consideração todas as causas potenciais que possam influenciar direta ou indiretamente o efeito (problema) em maior ou menor intensidade,

atuação no sistema como um todo para bloqueio das causas potenciais, não apenas em um processo do sistema.

Levando em consideração o modelo ilustrativo e suas aplicações, podemos aplicar a diversas áreas de negócios, a área de "Prevenção de Perdas", por exemplo, podemos aplicar aos indicadores de ocorrências dos P.A.R. (Produto de Alto Risco) ou até mesmo nos P.A.Q. (Produto de Alta Quebra) podendo mapear e redesenhar os processos através de fluxogramas.

Importante destacar que toda implementação de uma solução requer um planejamento, e para cada solução a ser implementada requer que se tenha validação para que após sua implementação se tenha comprovação da eficácia das ações.

"Se você quer algo novo, você precisa parar de fazer algo velho" – Peter Drucker.