

COMO ESTAMOS GERINDO NOSSO NEGÓCIO?

Por Luciano Marques

Gostaria aqui de chamar a atenção de você, Gestor de Segurança, responsável pela provisão de segurança á empresas, instituições, comércios, etc. Você que diariamente luta para que seus projetos sejam aprovados, para sensibilizar e convencer a alta direção a investir em suas ideias. Você que dia e noite pensa exclusivamente em segurança, sempre com intuito de aumentar cada vez mais o nível de segurança em seu local de trabalho.

Convido os caros leitores a refletir comigo:

Como estamos gerindo o nosso negócio? Será que nosso trabalho está focado no estratégico ou no operacional? Será que as técnicas que estamos utilizando são as mais corretas e pior... será que nos utilizamos de técnicas realmente? Por que não conseguimos aprovar nossos projetos junto á alta direção? Por que as ações tomadas pelas equipes nem sempre surtem o efeito desejado e finalmente, por que as empresas enxergam a segurança apenas como despesa – um detalhe insignificante que pode ser “reduzido” a qualquer momento?

Refletindo nestas perguntas, me vêm outras que acabam de certa forma respondendo as primeiras:

Nós conhecemos a empresa onde trabalhamos? Conhecemos seus objetivos, sua visão, sua missão, suas estratégias? Conhecemos seus pontos fortes e fracos? Avaliamos seu ambiente externo, procurando pelas oportunidades ou tendências que possam vir a trazer benefícios à empresa, assim como também possíveis ameaças que podem vir a trazer impactos negativos e ela? Conhecemos suas políticas corporativas, sua cultura empresarial, sua filosofia de trabalho? Identificamos e analisamos corretamente todos os riscos corporativos?

Você deve estar perguntando: por que eu devo conhecer a empresa assim a fundo? Isso realmente vai me ajudar? Como?

Podemos citar vários motivos para isto, mas vamos resumir a cinco

neste momento:

1. **Suas ações serão mais assertivas:** conhecendo o ambiente onde está inserido, os recursos que tem a disposição e seus limites de atuação, terá uma melhora em seu desempenho, o que consequentemente trará melhores resultados e reduzirá suas taxas de erros.
2. **Terá maior segurança em suas sugestões de melhoria:** sabendo como a empresa funciona e conhecendo suas estratégias, saberá o que é melhor para a empresa e não apenas para o seu departamento ou área. Aprenderá que suas ideias devem estar em sintonia fina com as estratégias empresariais.
3. **Terá maior poder de decisão e persuasão:** conhecendo o negócio e sabendo expor esta característica à alta direção através de ideias alinhadas às verdadeiras necessidades da empresa, conquistará a confiança dos gestores, os quais terão maior segurança em suas decisões, aumentando inclusive sua empregabilidade.
4. **Descobrirá o seu verdadeiro lugar:** conhecendo a empresa onde atua, terá condições de compreender o motivo que o faz estar naquele lugar, o que o fará analisar se o que está fazendo é o que realmente quer fazer, se as estratégias da empresa, sua cultura e sua filosofia encaixam no seu modelo de vida, com seus objetivos profissionais e pessoais.

A Gestão da Segurança em uma empresa deve ser vista como um modelo de trabalho orientado por uma política de valores onde você consiga planejar e gerir recursos, ações, iniciativas, princípios e estratégias com vistas sempre nos objetivos da organização, focando sempre em ações preventivas, que efetivamente venham a contribuir de alguma forma para a proteção dos ativos e continuidade do negócio.

E é neste momento que a gestão eficaz dos riscos tem a sua devida importância. Não há como proteger algo se não sabe do que!

Por isso é extremamente necessário que o Gestor conheça os riscos inerentes ao negócio e às suas atividades. Saber identificar, analisar e avaliar todos os riscos com base na sua probabilidade de vir ocorrer e no impacto que possa trazer aos negócios. Encontrar os fatores facilitadores mais motrizes e

criar ações que venham a contribuir para a redução da probabilidade destes eventos, sempre focando no negócio.

Infelizmente é neste momento que muitos gestores acabam falhando, muitas vezes pela carência de informações que não conseguem acesso, justamente pela falta de confiança da alta gestão. Por falta de conhecimento das técnicas e ferramentas de análise ou pelo uso inadequado destas técnicas. Ou ainda pela síndrome de Zeca Pagodinho – “Deixa a vida me levar”, ou seja, vamos seguindo a maré e se algo der errado, corrigimos e vamos em frente!

Após a identificação e tratamento dos riscos, muitos gestores se dão por satisfeitos e param por aí, pensando que não há mais nada o que fazer, esquecendo-se de que trataram apenas uma parte dos riscos – sua probabilidade. E o impacto? Também não deve ser tratado? Reduzindo a probabilidade garantimos que o risco não vai ocorrer? Infelizmente não!

E como tratar o impacto? Contratando um seguro?

Claro que uma das ações que podemos tomar é a contratação de um seguro que cubra possíveis perdas que venham a ocorrer no caso da concretização de um risco, mas o trabalho não se limita a isto, ou melhor, não deve se limitar a isto.

Muitas empresas contratam seguro com intuito de terceirizar o risco, pensando que desta maneira estão totalmente cobertos. Mas será que todo o custo da perda está incluso no seguro? A resposta é: nem sempre!

Vamos ver um exemplo: sua empresa cria um estacionamento alternativo próximo à divisa do terreno em uma área afastada das instalações e próximo a um rio. Para evitar problemas a empresa contrata um seguro garagista para proteção dos veículos de seus colaboradores no caso de alagamento, porém o seguro limita-se a cobrir um total de R\$ 50.000,00 em caso de sinistro. Um belo dia ocorre um alagamento no local e são atingidos 15 veículos, sendo que entre eles havia uma BMW do ano e uma Land Rover luxo. Todos os veículos ficaram quase submersos sendo que alguns foram seriamente danificados. Será que os R\$ 50.000,00 serão suficientes para esta cobertura? Os colaboradores terão que levar seus veículos para conserto, será necessária contratação de guinchos e talvez sejam necessários concertos na área de estacionamento. Alguns colaboradores faltarão serviço para prover o conserto destes veículos. Talvez seja necessária contratação de vans para

apoio a estes colaboradores. Será que o seguro vai pagar tudo isso? A resposta muito provavelmente será não.

Agora vamos ver de uma forma diferente: o departamento de segurança, analisando que o risco tem uma alta probabilidade de vir a ocorrer instala no local um sensor de alagamento e uma câmera. Cria um procedimento de cadastro de todos os veículos de colaboradores que utilizam o espaço com nome, setor, turno, ramal e celular. Estabelece critérios para utilização do local, limitando a utilização apenas para colaboradores operacionais, definindo vagas especiais em outros locais para utilização de pessoas com dificuldade de locomoção, clientes, gerentes e diretores, afastando assim veículos de maior valor e com pessoas que terão dificuldades de retirar o veículo em situações de risco. Cria um plano de evacuação emergencial em caso de sinistro, realiza simulado para calcular o tempo que será necessário para retirada dos veículos e define o *time* de acionamento do plano. Analisa diariamente as condições climáticas da região. Realiza treinamento das equipes de emergência e atrela a operação do plano ao Acordo de Nível de Serviço se utilizada equipe terceira para atendimento.

Somado a isto, analisa junto à corretora uma cobertura securitária mais ampla, que não será difícil devido aos procedimentos protecionistas implantados, que por sua vez demonstra que a empresa se preocupa com o risco.

Ok! Com isto garanto então total proteção? Não! Seria ingenuidade de nossa parte pensar isso, pois não existe segurança 100%! Mas também seria ingenuidade pensar que isso não reduziria o impacto aos negócios da empresa.

Para finalizar, mais uma questão para reflexão:

Porque a função do Gestor de Segurança ainda não tem o seu reconhecimento devido em todas as esferas empresariais? Será que falta visão de segurança aos empresários? Ou será que falta visão empresarial aos Gestores?

Fica a dica!



Luciano Marques, CES, CPSI

Gestor de Segurança e Instrutor de Vigilância, graduado em Gestão de Segurança Privada e pós-graduado em Gestão de Segurança Corporativa.