



2017

**SUMÁRIO**

Introdução	004
Gestão de segurança e gerenciamento de projetos	006
A arte da detecção de ameaças potenciais pode salvar vidas!	010
Operações de proteção pessoal	012
A internet das coisas e as comunidades inteligentes	014
A capacitação profissional do agente de segurança patrimonial	019
Drogadição	023
Interseções humanas	025
O islamismo e os ataques à França – uma visão realista	029
O professor de segurança patrimonial e sua relação com as empresas e o salário	033
Prevenir ou remediar, eis a questão!	038
Prevenção contingência e resiliência	046
Segurança em shopping centers – gestão	048
Segurança pública	051
Como potencializar uma reunião	054
Os desafios dos gestores de segurança corporativa perante o cenário restritivo das organizações	057
Vigilante: o profissional de segurança privada	059
Alinhando os objetivos de segurança aos objetivos empresariais	062
Os desafios da prestação do serviço de segurança	064
Quando a segurança for o alvo, mire na prevenção!	067
Segurança pública – Rio Grande do Sul	069
O treinamento eficaz!	072
Segurança: aliada ou inimiga da empresa	074

Segurança, mais que necessidade é educação!	077
Visão holística e abrangente da segurança nos centros comerciais e grandes superfícies	079
A importância do investimento profissional	082
Análise de risco para proteção pessoal aproximada: ferramenta simplificada para tomada de decisão	083
Contraineligência empresarial	086
Destruição de documentos: como proceder	088
Estudo da segurança como deve ser conduzido	091
O aproveitamento de a estrutura militar no mundo corporativo: novo paradigma para segurança privada	095
Os desafios dos gestores perante o cenário restritivo das organizações	099
Interatividade social melhorada	101
Proposta estratégica de segurança urbana	106
A internet das coisas e as comunidades inteligentes	110
A internet das coisas e o dinheiro inteligente	113
As falhas e a gestão de riscos	117
Balanced scorecard (bsc) e a gestão do sistema de segurança	120
Foco e método – os segredos do sistema de segurança	123
Gerenciando conflitos	125
Segurança em condomínios	127
Por uma segurança pública melhor, mais forte e decisiva na prevenção da violência e o combate à criminalidade	129
Engenharia social e o risco para a área de segurança	132
Autores	135

## INTRODUÇÃO

As organizações estão inseridas em um ambiente altamente competitivo. Esta realidade obriga as empresas a serem eficazes, eficientes e efetivas. Os lucros estão cada vez menores e o preço de seus produtos e/ou serviços são ditados pelo mercado.

Para que as margens de lucro sejam compatíveis com as suas necessidades, as organizações precisam melhorar os seus processos e nesta busca o gerenciamento de risco é fundamental.

Além desta vertente empresarial, outro ponto tem afetado o sucesso das organizações, o aumento da criminalidade. Aumento este, decorrente de uma série de fatores, dentre eles a falência do Sistema Público de Segurança.

A soma de fatores empresariais e públicos tem potencializado a importância da Segurança Empresarial na obtenção do sucesso corporativo. Com esta potencialização, fez surgir a necessidade de departamentos de segurança com atuação científica, ou seja, não se admite mais o empirismo ou o “achismo” nas ações de segurança. Este contexto fez elevar o nível da prestação de serviços terceirizados de segurança ou de sistemas orgânicos de segurança.

Para gerir o Sistema de Segurança é necessário um profissional altamente qualificado. Uma pessoa que gere de forma científica. Que saiba interagir a teoria com a prática. Alguém que tenha as competências (conhecimento, habilidade e comportamento) necessárias para ajudar a empresa a ser altamente competitiva.

Esta necessidade criou a base para o surgimento dos cursos de graduação e pós-graduação na área de Segurança Empresarial. Cursos que são multidisciplinares e focados na prática. Mas para que os cursos cumpram com a sua missão é fundamental a existência de fontes de consulta.

Não existe nenhuma dificuldade para a aquisição ou consulta de livros, DVDs e periódicos nas áreas de engenharia, administração, direito, psicologia, ética, comunicação, economia, dentre outras. O mesmo não acontece com a área de segurança. Não podemos negar que já temos alguns livros, DVDs e periódicos, mas não na quantidade e qualidade que a evolução do segmento necessita.

Baseado no exposto acima, é que estamos lançando este trabalho. Uma coletânea de artigos que busca dotar os gestores dos conhecimentos necessários para serem capazes de fazer uma gestão científica e alinhada com a estratégia da empresa. Não queremos afirmar que os assuntos abordados nos diversos artigos estão esgotados, mas pontos importantes foram abordados. Além de abordarmos os pontos principais, temos o objetivo de despertar nos leitores a percepção da importância de aprofundamento dos diversos temas.

Desejamos aos leitores uma ótima leitura e muito sucesso na gestão dos seus departamentos ou empresas.

Prof. Dr. Nino Meireles, CPSI, DIDS  
Diretor Acadêmico CEAS-BRASIL

# **1. GESTÃO DE SEGURANÇA E GERENCIAMENTO DE PROJETOS**

**Dr. Fabiano Sérgio Paiva Dias de Sá**

Para o bom desenvolvimento de um sistema de segurança, tanto na fase de concepção e durante a sua instalação, é necessário, em muitos casos, o apoio do Gestor de Segurança da organização e dos usuários do sistema, que normalmente irão contratar o projeto.

As diferentes fases, para implementação de um sistema de segurança, poderemos estabelecer os seguintes tópicos:

## **1.1. ESTUDO DA SEGURANÇA**

A análise detalhada dos riscos, objetivando encontrar a resposta adequada para a implementação de um sistema de segurança será de fundamental importância, onde iremos definir claramente o objetivo do sistema a ser instalado e o seu verdadeiro grau de segurança necessário para o seu funcionamento, tendo em conta o orçamento disponibilizado.

A obtenção destas necessidades de segurança irá apresentar a sua priorização, através de níveis de importância e dos objetivos a ser alcançados, onde iremos obter a escolha certa dos dispositivos que oferecerão maiores garantias para superar as vulnerabilidades apresentadas, fazendo assim, com que haja sucesso no seu desempenho.

## **1.2. ELABORAÇÃO DO PROJETO TÉCNICO**

Posteriormente, é necessário elaborar um projeto em duas frentes, na área técnica e econômica, que deverá conter as seguintes partes:

- Notas explicativas dos dispositivos que fazem parte do sistema e a filosofia da concepção orientadora.
- Lista de requisitos técnicos e administrativos, que abrange todas as circunstâncias relacionadas com a execução real da instalação, juntamente com os planos correspondentes.
- Estudo econômico, onde as diferentes unidades de trabalho que compõem o conjunto do sistema.

### **1.3. ESTUDO TÉCNICO**

Uma vez produzido o Projeto Técnico, seguindo as regras jurídicas estabelecidas de acordo com o trabalho a ser executado, iremos realizar um estudo técnico deste projeto, verificando todas as propostas encaminhadas pelas empresas interessadas. Esse estudo deve ser feito de forma detalhada, em cima das propostas apresentadas, para se evitar a contratação errada, não ocasionando um prejuízo financeiro a empresa, bem como a implantação de um sistema que não funcione corretamente.

Para isto, devemos elaborar uma série de parâmetros de avaliação dos projetos apresentados, baseado em cima do seu objetivo geral e específico, com isso iremos evitar que as partes envolvidas no projeto, tanto o contratante como a contratada, após a assinatura do contrato, tenham a clareza dos seus direitos e deveres durante todo o processo de execução do projeto.

### **1.4. GESTÃO E EXECUÇÃO DA OBRA**

Nesta fase, devemos criar uma fórmula para garantir que os prazos e a qualidade na execução do sistema, cumpram as metas estabelecidas no projeto.

Neste processo, incorporam as seguintes ações:

- Implantação inicial.
- Calendário de reuniões e de trabalho aonde se vai delineando de forma prática, conforme indicado no projeto, abordando os problemas cotidianos de instalação.
- Livro de ocorrência da obra.
- Adoção de um processo de recuperação, através de certificação, etc.

### **1.5. RECEBIMENTO DA OBRA**

Para o recebimento da obra, devemos observar e analisar o desempenho dos trabalhos, através de protocolo próprio, que além de incluir testes, irá verificar resultados, carências e prazos, esquemas de

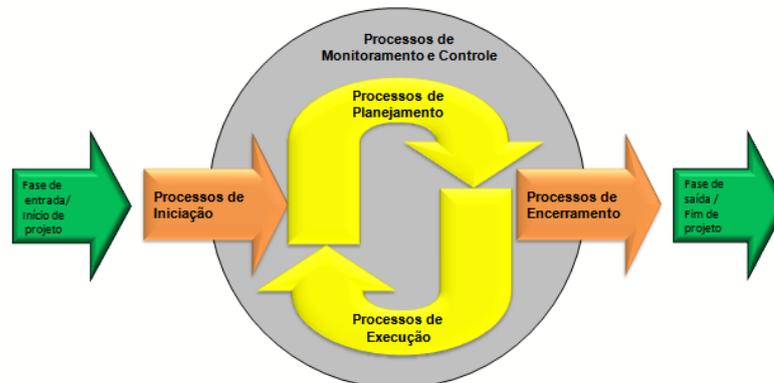
funcionamento, recebimento final da documentação devendo seguir as garantias prescritivas, correção de falhas em tempo e de custo, formação do pessoal que vai operar o equipamento e que irá mantê-lo, tudo isso, culminará com a aceitação final do trabalho e os protocolos de manutenção preditiva determinados.

## 1.6.DESENVOLVIMENTO DO GERENCIAMENTO DE PROJETOS

Os grupos de processos são cinco:

- 1º - Início
- 2º - Planejamento
- 3º - Execução
- 4º - Monitoramento e Controle
- 5º - Encerramento

Figura 1: Ciclo de Vida do Gerenciamento de Projetos.



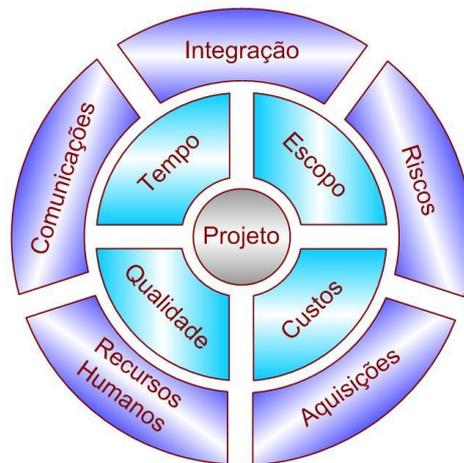
Fonte: (<http://nelsonrosamilha.blogspot.com.br/2012/06/os-documentos-essenciais-para-gestao-de.html>)

O conhecimento é composto de nove áreas:

- Gerenciamento da Integração
- Gerenciamento de Escopo
- Gerenciamento de Custos
- Gerenciamento de Qualidade

- Gerenciamento da Aquisição
- Gerenciamento de Recursos Humanos
- Gerenciamento das Comunicações
- Gerenciamento de Risco
- Gerenciamento de Tempo

Figura 2: Guia do Conhecimento em Gerenciamento de Projetos.



Fonte: (<http://discutindoeconomia.blogspot.com.br>)

## **2.A ARTE DA DETECÇÃO DE AMEAÇAS POTENCIAIS PODE SALVAR VIDAS!**

### **Daltro Feil**

Falar sobre o aumento da criminalidade no Brasil é lugar comum, pois basta acessarmos a internet ou folharmos os jornais que teremos uma ideia do cenário caótico que estamos vivendo. Conviver com esta realidade já não choca a maioria de nós, pois já estamos tão acostumados que sofremos o “Mal da Rã”. Para quem não sabe, quando atiramos uma rã em uma panela fervendo, ela pula, mas quando a colocamos em água morna e vamos aumentando o fogo lentamente, a rã é cozida e nada percebe. Assim estamos vivendo, o fogo é baixo, mas em contínuo crescimento.

O Mapa da Violência 2013, estudo realizado pelo professor Julio Jacobo Waiselfisz, da Faculdade Latino-Americana de Ciências Sociais, aponta que cerca de 170 mil pessoas foram mortas nos 12 maiores conflitos mundiais, entre 2004 e 2007. No Brasil, mais de 200 mil pessoas perderam a vida somente entre 2008 e 2011. A conclusão é que estamos em guerra, mesmo que não declarada.

Explicar estes números não é fácil, pois são tantos fatores que estão em jogo que precisaríamos de uma matriz para poder enxergar parte do quadro. No entanto, sabemos que alguns fatores são observáveis a olhos nus, tais como a falha na educação, a má distribuição de renda, o crescimento do desemprego, a falência do sistema prisional, a ineficiência das políticas públicas etc.

Cadeias superlotadas são verdadeiras escolas do crime, de sorte não ser possível a separação dos diversos perfis criminosos, bem como o monitoramento de suas atividades dentro e fora das grades. Os crimes ficam cada vez mais ousados e com grande criatividade, causando surpresa ao cidadão de bem. Há grande variedade de recursos à disposição dos bandidos, tais como diversos tipos de armamento, equipamentos de comunicação e o conhecimento sobre técnicas avançadas de toda sorte de atividades ilegais.

Como nos dias atuais podemos minimizar os riscos de uma ação criminosa? O conhecimento de técnicas de detecção de ameaças potenciais se tornou um conhecimento precioso, pois não tê-lo pode custar a própria vida

ou mesmo a vida daqueles que amamos. A palavra-chave para este assunto é antecipação.

Segundo o dicionário da Língua Portuguesa, antecipação é a ação de antecipar, de fazer alguma coisa de antemão; adiantamento, previsão, antecipação dos resultados. A antecipação resolve de 70 a 80% dos problemas relacionados à segurança. Então a primeira coisa a fazer é saber identificar áreas perigosas e os horários, estatisticamente, mais comuns de atuação hostil, para poder evitá-los ou, pelo menos, diminuir o nosso tempo de exposição.

Conhecer o *modus operandi* dos criminosos ajuda sobremaneira na arte da antecipação. Quando se observa dois homens em uma motocicleta andando vagorosamente pode não ser nada, mas não custa procurar abrigo. Podem ser oportunistas procurando uma vítima desatenta, por exemplo. A decisão de sacar dinheiro em um caixa eletrônico, às 19h, em uma rua ou mesmo avenida silenciosa pode causar dores de cabeça. Por que não optar por um shopping?

A linguagem não verbal é outro aspecto que pode salvar vidas. Os movimentos corporais, as expressões fisionômicas não mentem. A palavra pode ocultar o que pensamos e sentimos, mas o nosso corpo não. Nossos movimentos involuntários nos entregam, revelando aquilo que não queremos expressar. Deste tipo de linguagem podemos tirar vantagem, desde que conheçamos os seus princípios básicos. Assim, se nos acostumarmos a observar as pessoas a nossa volta, poderemos decifrar suas intenções e, por sua vez, antecipar suas ações.

Você sabe o que fazer se sua técnica antecipatória não funcionar? Sabe como lidar com situações de crise em andamento? Este é outro conhecimento que precisamos saber. Precisamos controlar nossas emoções, estruturar bem a nossa comunicação e tomar as decisões certas. Reagir, em linhas gerais, não é uma opção, mas podemos conduzir a situação para uma negociação ganha-ganha. O criminoso fica com o seu bem e você com sua vida. Você sabe fazer isso?

Minha intenção com este texto não foi ensinar um método, pois não haveria espaço neste artigo, precisaria de um manual. Meu desejo foi provocar algumas reflexões, de modo que o leitor interessado faça suas pesquisas por conta própria e tire as suas próprias conclusões.

### **3.OPERAÇÕES DE PROTEÇÃO PESSOAL**

**Jorge Heleno de Araújo**

As contradições do mundo moderno - na medida em que as ciências se desenvolvem, possibilitando maior longevidade ao ser humano, surgem novas formas de extermínio, produzidas por essas mesmas ciências; na medida em que melhoram os índices econômicos de muitas sociedades, aumentam as diferenças sociais, que dificultam o acesso das camadas mais carentes à saúde, educação e moradia dignas; quanto mais se desenvolvem a sociologia, a psicologia e as ciências sociais, pior fica o comportamento humano, assumindo, o homem, em determinados momentos, atitudes próprias dos piores irracionais.

Em virtude dos direitos destinados aos criminosos, à morosidade da justiça, à corrupção dos agentes responsáveis pela manutenção do Estado e, conseqüentemente à sensação de impunidade gozada por esses criminosos, as grandes metrópoles e as pequenas cidades tornaram-se alvo das quadrilhas que fatiaram as nossas cidades.

Agora, com o advento do Campeonato Mundial de Futebol e dos Jogos Olímpicos, cidades como Rio de Janeiro, São Paulo, Belo Horizonte, Brasília, etc., podem se tornar alvo, não só de grupos criminosos locais, como também de grupos oriundos do exterior, inclusive terroristas.

Com a falência da segurança pública, gerada pela falta de recursos, treinamento, fiscalização de seus agentes e descaso das autoridades locais, sobrou como última alternativa, ao cidadão de bem, recorrer à segurança privada para a proteção de seus bens, serviços e instalações. Obviamente, que esta possibilidade está restrita àqueles que ainda podem pagar para ter uma proteção para a família, sua casa, seu investimento, seu laser, etc.

Contudo, como profissional de segurança, tenho observado que a maioria dos agentes, que se propõem a proteger pessoas, não são possuidores do adequado treinamento que a função lhes exige. Isto se torna mais perceptível quando a busca pelo conhecimento ficou restrita aos assuntos ministrados, apenas, ao curso de extensão em segurança pessoal, em uma escola de formação de vigilantes. Além de os conteúdos estabelecidos pelo Departamento de Polícia Federal serem incipientes, as escolas de formação

ainda podam dias de curso, cargas horárias e quantidade de disparos com armas de fogo, durante a realização dos diversos cursos. Isto sem tocar na qualidade dos instrutores, que muitas vezes não possuem a experiência necessária para estarem ali, na frente da turma. Assim, o agente, formado, certificado e credenciado para exercer a atividade de segurança pessoal não conseguirá executar sua missão, sendo alvo de críticas e, até mesmo, substituição por integrantes da segurança pública – que também não estão capacitados e nem credenciados para este tipo de atividade profissional.

Assim, ao agente de segurança pessoal privada, que pretenda se manter na atividade, com qualidade, deve tomar uma decisão de caráter pessoal irrevogável: buscar a excelência. A cada dia, novas oportunidades são oferecidas aos bons profissionais. Hoje já não se levam em consideração as indicações pessoais ou preços mais baixos, quando se trata da contratação de agentes, por pessoas que buscam, de fato, segurança. Não raro, encontrarmos empresas que aplicam testes profissiográficos, quando da contratação de seus agentes. Logo, a busca pela excelência deve ser uma constante no agente de segurança. Cursos extracurriculares existem, a rodo, mas o agente deve ter o discernimento de não apenas buscar uma certificação, mas sim os conteúdos que possam complementar seus conhecimentos adquiridos. Deve ter uma atenção especial em cada escolha, não somente buscando a idoneidade dos cursos oferecidos, mas também a experiência profissional daquele que se propõe a transmitir os conhecimentos.

O Agente de Segurança Pessoal ideal deve ser observador e inteligente, habilidoso em suas relações com as pessoas, alerta quanto às suas responsabilidades e deve ter temperamento controlado. Deve conhecer todos aqueles que estão sob a sua responsabilidade, direta ou indireta, sabendo discernir o que pode constituir ameaça real, evitando ações precipitadas ou exageradas e, principalmente, deve impor respeito pela sua conduta, apresentação e correção de atitudes.

#### 4.A INTERNET DAS COISAS E AS COMUNIDADES INTELIGENTES (UM ENFOQUE NA SEGURANÇA)

**Carlos Alberto Orvate**

As cidades hoje em dia representam um desafio complexo, é um grande problema o ambiente em que vivemos, mas ao mesmo tempo, é único lugar onde as soluções podem ser encontradas, debatidas e implementadas.

Entendo que as cidades exibem dois aspectos principais: o primeiro se refere ao crescimento desigual, à exclusão e à imagem de diferenças sociais que limitam suas vantagens a poucos; outro se refere às “cidades-marca”, ícones da beleza em que glamour e tradição convivem como cenário para um consumismo real e visual.

Esta contradição reflete um modelo de cidade que não é capaz de manter-se na premissa da responsabilidade social e sustentabilidade frente ao seu desenvolvimento contínuo e desigual. Assim implica a necessidade do surgimento de novas práticas e pensamentos que propõem um novo modelo de cidade que pense em:

- **Resiliência urbana:** capacidade de absorver as mudanças e se adaptar a elas mantendo certas características intrínsecas, principalmente em casos de catástrofes naturais e episódios decorrentes das mudanças climáticas e incluído aí as repercussões socioeconômicas que redundam em perturbação da ordem, ou seja, qualquer evento que perturbe a comunidade em seu estado de normalidade.
- **Urbanismo tático:** conjunto de intervenções impulsionadas principalmente por atores sociais, cuja implementação pode ser adotada pelos governos. É o caso dos sistemas de vídeo monitoramento de áreas públicas por câmeras que possibilite a **segurança colaborativa** e sensores ambientais que propiciem prever mudanças climáticas em tempo real como fortes chuvas e vendavais.
- **Estratégia global:** planificação feita por organismos de esferas superiores de gestão pública, mas com aplicação local, sobre a construção de um **modelo urbano, compacto, inclusivo e conectado**

que realmente propicie uma melhor qualidade de vida aos moradores. Devendo conter os dois conceitos anteriores.

- **Sistematização inteligente:** A união desses novos conceitos e práticas significa o surgimento de um novo modelo de cidade, a **Cidade Inteligente**, mais harmônica com a natureza e mais aberta à participação cidadã.

A partir deste ano, 2016, a mudança de paradigma, que pretende fixar **a internet das coisas (IoT)**, será cada vez mais visível nas grandes cidades. Da proposta inicial de estabelecer uma rede de computadores, a internet evoluiu para a conexão entre pessoas, comunidades e agora passa à etapa de conectar as coisas entre si, de interligar as coisas com os dispositivos pessoais, passando a estar cada vez mais presente no dia a dia.

Estudos indicam que a conexão entre dispositivos aumentará em torno de 40% em 2016, sendo que esse percentual está relacionado ao fato de que muitas cidades optarão por este novo modelo de conexão com o objetivo de se transformarem em **cidades inteligentes**, onde convergem o uso das tecnologias, a correta **gestão de cidades**, a melhoria da **qualidade de vida** e a **competitividade econômica**, aliada a **eficiência energética**, já que com melhor gestão se pode **administrar melhor**.

Entre os principais usuários, terão destaque os **empreendimentos comerciais inteligentes** e na carona desta tendência os serviços públicos também se atualizarão dentro de uma visão unificada de gestão das instalações e a realização de serviços avançados com a ajuda de **dispositivos e aplicações** conectados proporcionando assim uma **gestão colaborativa e compartilhada**, facilitando a transparência, além disso, as despesas podem diminuir principalmente em áreas industriais, conjuntos comerciais, shopping centers, infraestrutura de transporte, assim considero que a **internet das coisas** pode ajudar a reduzir os custos de energia, de gestão e manutenção em até 30 por cento.

Posso afirmar esta postura analisando a evolução da tendência em que os edifícios comerciais continuarão a aumentar o número de conexões e o mesmo acontecerá com as **casas inteligentes**. As *Smart TVs*, set top boxes inteligentes, as lâmpadas inteligentes e várias ferramentas de automação

residencial – como termostatos inteligentes, sistemas de segurança e utensílios de cozinha – estão cada vez mais presentes.

As **casas inteligentes** serão responsáveis por 20% do total das conexões entre coisas em 2016 e devem representar o maior aumento ao longo dos próximos cinco anos, **chegando a ocupar o primeiro lugar em número de conexões das cidades inteligentes em 2018.**

A aplicação de novas tecnologias na realização de projetos que aumentem a qualidade de vida das pessoas e melhorem a eficiência nas cidades é fundamental em um momento de evolução nas zonas urbanas e de busca por soluções inteligentes.

Agora surge a grande citação **“Si vis pacem para bellum”**, se queres a paz, prepare-se para a batalha!

Assim é necessário lembrar que o mundo virtual não é uma inovação na essência da palavra, pois simplesmente mimetiza a vida real com meios de execução mais rápidas e eficientes, lembremos que antes do mundo virtual estar presente na nossa vida, as coisas eram mais lentas, tardavam a se manifestar na história, hoje, um evento ocorre do outro lado do planeta e já estamos sofrendo a sua influência.

Agora pensando em termos de segurança, onde antes nossa expectativa era proteger nossa vida física e nossos bens materiais bastavam algumas trancas, cercas, vigilantes, armados ou não, disfarces; agora com a virtualização da nossa sociedade e com a Internet das coisas e das pessoas, as perspectivas mudam e os valores de outrora se somam a novos e também novos são os riscos e consequências da falta de cautela e resposta efetiva na proteção dos acessos e vias de comunicação.

No mundo da segurança um dos pontos que mais chamam a atenção é a própria segurança em si, pois passou a ser fortemente eletrônica e apesar de haver o elemento humano em muitas das fases, esse item tem sua fragilidade por também estar afetado pelas tecnologias, tanto de comunicação quanto da informação, pois todos os sistemas de segurança são baseados em “chaves”. Sua câmera de segurança IP tem uma chave (senha) de acesso, sua conta corrente tem múltiplas chaves de acesso, para entrar no ambiente bancário, outra para acesso ao seu ambiente pessoal, outra para efetuar transações

financeiras; há ainda sua senha para acionar seu veículo que possui chave inteligente por comando de voz.

Quanto mais virtualizada está nossa relação com a vida, em razão das necessidades e expectativas, aliada as possibilidades que a tecnologia da comunicação e da informação, mas frágeis ficamos do ponto de vista das múltiplas formas de obtenção de acessos indevidos por caminhos, atalhos e destruição de barreiras virtuais.

Como exemplo volto a citar os populares sistemas de monitoramento por câmeras de segurança IP, alarmes IP e sistemas de automação predial, onde tudo está conectado a internet para que o usuário tenha total acesso ao seu ambiente, e geralmente o sistema administrador está residente no ambiente de interesse e o mais interessante ainda é que o acesso a esse ambiente geralmente é feito de um local remoto, onde o usuário está nas suas atividades sociais de rotina, utilizando-se de equipamentos do ambiente de trabalho e até equipamentos móveis particulares, mas conectados a redes locais ou públicas. Notemos aqui a grande teia de conexões e possibilidades de invasão disfarçadas de serviço e com grande maioria o usuário “deixa” sua chave de acesso nesses ambientes vulneráveis por comodidade.

Conseguimos ver o risco de sistemas modulares “independentes”, cuja supervisão se torna, por demais, trabalhosa quando se tem em um ambiente de rede permissionária de acesso a internet, e de onde podem ser infiltrados “nós” de conexão temporários, mas com capacidade de tráfego de chaves administradoras de rotinas de acesso, criando assim pontes e “buracos” por onde o nosso inimigo pode se arrastar e dominar os controles ou até mesmo mandar pacotes disfarçados de informações.

Vejamos um cenário hipotético onde um sistema de monitoramento de segurança por vídeo permite o acesso remoto a um dispositivo móvel em tempo real, e esse mesmo dispositivo móvel conectado a internet, seja em uma rede pública ou privada com acesso distribuído, está sendo usada para acessar uma rede social, rede social, essa que o usuário aproveita para distribuir suas imagens para posicionar-se ao grupo como pessoa que está segura! Em seguida essa rede social grava todo seu tráfego de dados, inclusive seus endereços IP de remessa, passagem e destino, e “voilà”, sabe se quem, onde e o que tem lá, bastando identificar o software para que um engenhoso

engenheiro de softwares (vulgo cracker) pesquise a sua biblioteca de chaves mestras de administradores de bancos de dados para abrir a sua caixa de pandora e trafegar no sistema do usuário e de lá sabe-se por mais onde.

Não há que se ciar antagonismos aos sistemas, mas há que se falar em condutas diferenciadas em razão de métodos e ambientes diferenciados, e é lógico se desenvolvermos a cultura de utilizar sistemas “in cloud” mais robustos, com gerenciamento específico será muito mais crível sua vigilância e administração contra contaminações e interferências externas e também mais eficaz o direcionamento de buscas por não conformidades, já que estariam localizadas em um ambiente apenas.

## **5.A CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL DO AGENTE DE SEGURANÇA PATRIMONIAL**

**Jorge Heleno de Araújo**

A mídia estampou, mais uma vez, em rede nacional, cenas fortes, onde um vigilante patrimonial, na cidade de São Paulo, persegue e assassina, a tiros, um cliente no interior da agência bancária onde era cliente.

Diante dessas fortes cenas e da repetição de fatos semelhantes, envolvendo agentes de segurança privada, é o momento da sociedade questionar, e cobrar dos órgãos competentes e responsáveis, a adoção de atitudes mais sérias quando se tratar da seleção, formação, contratação e fiscalização desses profissionais que formam, atualmente, um verdadeiro exército, em nossas cidades, e cuja missão é a proteção de bens, serviços e instalações privadas, contra qualquer tipo de risco, inclusive causados pelo próprio agente.

Diante das diversas ocorrências apresentadas pela mídia, e tendo conhecimento de como funciona a segurança privada em nosso país, podemos levantar, entre outros, os seguintes questionamentos:

Foram os candidatos, aos cursos de formação de vigilantes, adequadamente selecionados em seus perfis psicológicos, para aquela atividade específica?

Bem sabemos que, por necessidade financeira, a maioria das escolas de formação de segurança, não são rígidas na seleção dos candidatos que para ali se destinam. Também, por economia, os psicólogos que realizam seus exames trabalham sob a forma de prestadores de serviço, sendo remunerados pelos serviços prestados no total de avaliações realizadas. Uma quantia irrisória, onde a média está situada entre R\$10 e R\$20 reais por aluno. O profissional da psicologia ganha na quantidade, muitas vezes avaliando uma turma de 40 alunos no espaço temporal adequado a avaliação de apenas 02 candidatos.

Como foi a formação desse homem ou mulher de segurança?

Com certeza os proprietários de escolas de formação responderão que cumpriram o estabelecido na Portaria 387/06, da Polícia Federal, e que seus instrutores são cadastrados nas diversas DELESPs; mas, a que ponto?

Inicialmente, poderíamos questionar a qualidade de um professor que se submete ao pagamento de R\$10,00 a hora/aula, tendo que custear transporte, alimentação, pesquisa, vestuário, material didático e instrucional. Se buscarmos na Convenção Coletiva verificaremos que ela apenas estabelece um salário para as escolas que tem seu efetivo orgânico de professores, sendo que a maioria das escolas se utiliza de professores prestadores de serviço. Assim, a Convenção Coletiva, além de não estabelecer uma carga horária semanal, para os professores, não estabelece, também, um valor para a hora/aula a ser paga pelos prestadores de serviço.

Dessa forma, e com um pagamento tão aviltante, a maioria dos que ministram aulas para as escolas de formação, o fazem sob a forma de complementação salarial, sem uma dedicação exclusiva ou amor a causa - uma forma de "bico" onde muitas vezes aquele professor não tem a menor preparação técnica ou pedagógica para a função.

Quando da contratação do vigilante, este passa por um adequado processo seletivo? Ocorre um adequado treinamento para a função que irá desempenhar ou, esse treinamento se restringe àquele bienal, obrigatório, estabelecido pela Portaria 387/06?

É notória a dificuldade das empresas terceirizadas na prestação de serviços de segurança, quando da contratação de vigilantes, para ocupar os postos em novos contratos de trabalho. O que se busca, na verdade, é o menos pior, já que a maioria não possui uma boa formação, quer por culpa da escola formadora, quer por culpa do próprio aluno, que busca apenas a certificação para a busca de um emprego.

Assim, é chegado o momento das empresas deixarem de se contentar, apenas, com as reciclagens obrigatórias, estabelecidas em lei, e investir em um treinamento periódico, particular para as atividades específicas a serem desempenhadas por seus profissionais. É mais econômico investir em treinamento do que cobrir valores estabelecidos em ações indenizatórias por atitudes/ações realizadas por seus funcionários. É conhecido o fato onde uma das maiores empresas de segurança do país, literalmente, quebrou, depois de pagar vultosa quantia indenizatória, após um de seus vigilantes assassinar um cliente bancário, à tiros, na cidade do Rio de Janeiro.

E o último e mais importante questionamento: qual a postura do órgão fiscalizador diante desses fatos, que vem se repetindo em diversos Estados da Federação?

Inicialmente, podemos afirmar que as cargas horárias estabelecidas para os diversos cursos de formação, extensão e reciclagem de vigilantes não atendem às reais necessidades para o preparo profissional do homem/mulher de segurança privada. Além disso, estabelecer uma escolaridade de 4ª série do ensino fundamental para um curso que exige leitura, escrita e interpretação, além do manuseio de equipamentos de informática e eletro-eletrônicos acaba por transformar um curso em uma brincadeira de fazer segurança. A tal ponto que, mesmo constando na portaria esses assuntos, pouquíssimas escolas executam, de fato, esses assuntos em seus programas de curso. E onde está o órgão fiscalizador?

Outro fato, grave, que deveria ser verificado pelo órgão fiscalizador são os percentuais de aprovação nos diversos cursos de formação. Certa vez, quando era instrutor de curso de formação, na cidade de Brasília, fui chamado a atenção por um pai, policial militar, porque havia reprovado sua filha, na prova de tiro, em 1ª e 2ª avaliação. Hoje, verifico que em escolas de renome, centenas de candidatos se formam todas as semanas e não há, sequer, a reprovação de 1% de seus alunos - são todos capazes.

Mas, como pode o órgão fiscalizador exercer esse papel pedagógico se nas diversas DELESPs não existe um profissional da educação para esse fim. Quando uma Comissão, em vitória, se dirige à uma escola, ela é formada por agentes cuja formação superior está resumida ao bacharelado em Direito, não tendo conhecimento técnico para avaliar os conteúdos programáticos, a execução da grade curricular, as metodologias aplicadas pelos professores, as didáticas, os sistemas de avaliação, etc. Com isso perde-se uma grande oportunidade do órgão em exercer o papel orientador na formação do agente de segurança privada.

As DELESPs necessitam, com urgência, mudar a sua postura. Devem se especializar para o exercício da função, como no caso da parte pedagógica. Deixar de ser, apenas, um órgão que emite notificações e multas, por pequenos erros cometidos por funcionários das diversas escolas, quando erram na digitação em ofícios de apresentação de alunos em curso e se

transformar em orientadores. Até porque erros ocorrem de ambas as partes, contudo somente um dos lados é penalizado. Também, fazer a distinção entre os diversos empresários de escolas de segurança, tratando os bons como parceiros e os infratores como devem ser tratados, dentro da legislação.

No momento em que tivermos escolas comprometidas com a seleção de quem busca um curso profissionalizante; com a qualidade da formação de seus alunos; no cumprimento das diversas cargas horárias e número de disparos com as armas do curso e, principalmente, com uma fiscalização eficiente, profissional, orientadora e punitiva, com certeza o perfil dos profissionais da segurança privada será melhor. A criação do Estatuto da Segurança Privada, há anos em estudo, poderá ser um divisor de águas nas atividades da segurança privada e espera-se que os deputados, responsáveis por sua elaboração, tenham a sensibilidade em elaborar, votar e aprovar medidas que, de fato, possam trazer segurança para as nossas cidades.

## **6.DROGADIÇÃO**

**Carlos A. Köhler**

Segundo a Pesquisa Nacional sobre o uso de crack: quem são os usuários de crack e/ou similares do Brasil? Quantos são nas capitais brasileiras, organizado por Francisco Inácio Bastos, Neilane Bertoni, publicado pela Editora ICICT/FIOCRUZ, revela dados impressionantes sobre a drogadição e o perfil de seus usuários.

O perfil dos usuários de crack apresentados nesta pesquisa, são em sua maioria, homens, jovens, com pouca escolaridade e vivendo em situação de rua, e que não tem emprego ou renda fixa. Isso demonstra que este é o perfil do grupo de risco/vulnerabilidade social no Brasil.

Uma informação muito curiosa e diferente do que a mídia veicula, é o tempo de uso destes usuários, bem como o desejo relatado pela maioria dos usuários de desejarem um tratamento para dependência química.

Este estudo tem demonstrado claramente o tipo de grupo que está vulnerável, onde percebemos que estes podem estar associados ao perfil bio-psicológico, onde o tempo e o espaço são uma constante/inerte da evolução da humanidade, e dentro do fator social em que o sujeito está inserido há influências direta da família, e da sociedade. Famílias independentes do tipo estrutural familiar ou sua concepção, com forte perfil de desagregação e conflito, podem contribuir para o consumo e se tornarem dependentes químicos. A sociedade/estado por não conseguir resolver os problemas inerentes à degradação urbana, assiste à procura destes por soluções próprias para os seus problemas, aumentando a polarização entre pobres e ricos, consumidores/não consumidores de drogas ilícitas.

### **6.1.TEORIAS SOBRE AS CAUSAS**

Tanto a Teoria Ecológica quanto a Teoria Espacial contribuem para a explicação da segregação social como fator de influência na drogadição. O crescimento desordenado das cidades, como narra o escritor TEIXEIRA sobre alguns motivos, descrevendo o desencantamento pelo mundo, a perda das grandes narrativas, os problemas em relação ao Nome-do-Pai, o capitalismo

exacerbado, a desestruturação da família. Além disso a falta de comprometimento nas políticas públicas sociais, como de educação, de saúde, de segurança, de cultura e de desenvolvimento, ocasionaram a polarização social. Os efeitos foram a inclusão em grupos que de certa forma proporcionam estas condições básicas de sobrevivência do ser humano, bem como de aceitação nestes grupos inseridos, entre estes estão os grupos traficantes que lhes oferecem uma certa ajuda, com a troca de favores como o silêncio e ajuda em esconder os ilícitos, bem como de outros grupos compostos por fatores multifatoriais.

R. Merton na sua Teoria da Anomalia também destaca esta dicotomia com as estruturas da sociedade, que não conseguir uma equidade, e como consequência traz a frustração.

Durkheim afirma na sua Teoria da Anomalia que as falhas da sociedade por não cumprirem suas missões são causas das consequências à desagregação da sociedade ameaçando-a.

As Teorias tentam explicar as fontes causadoras do crime e consumo de drogas ilícitas, no entanto conforme Eduardo Didonet Teixeira comentou: “o sistema de combate a drogas é profundamente influenciado por ideologias hegemônicas, seja do ponto de vista econômico, seja do ponto de vista geopolítica”.

## REFERÊNCIAS

Pesquisa Nacional sobre o uso de crack: quem são os usuários de crack e/ou similares do Brasil? Quantos são nas capitais brasileiras? Organizadores: Francisco Inácio Bastos, Neilane Bertoni. Rio de Janeiro: Editora ICICT/FIOCRUZ, 2014.  
<http://www.icict.fiocruz.br/sites/www.icict.fiocruz.br/files/Pesquisa%20Nacional%20sobre%20o%20Uso%20de%20Crack.pdf>. Acessado em 14/10/2015.

TEIXEIRA, Eduardo Didonet. Toxicologia e Segurança Pública: Livro didático – 2ª Edição – Palhoça: Unisul Virtual.

MOLINA, Antônio Garcia-Pablos de, GOMES, Luiz Flávio. Criminologia Introdução e seus fundamentos teóricos. 7. Ed. Reformulada, Atualizada e Ampliada. São Paulo: Editora Revistas dos Tribunais.

## 7. INTERSEÇÕES HUMANAS

### Daltro Feil

Se já sabíamos que relacionar-se bem no campo pessoal é condição primeira para uma vida feliz, pouco a pouco estamos descobrindo que as interseções entre as pessoas no ambiente profissional são fundamentais para o **bom andamento dos negócios** e, por conseguinte, para a **saúde mental**. Relacionar-se é importante no casamento, na escola, na vida profissional, com os amigos, com a família, com os chefes e, porque não dizer, com os clientes.

#### **Relacionamento é a base de tudo!**

Saber entender o comportamento do outro, assim como perceber como respondemos aos estímulos das pessoas e das circunstâncias, parece ser um dos maiores desafios do século, muito embora isso não seja novo, pois já era uma **preocupação de muitos povos da antiguidade, sobretudo os gregos**. Então como é possível sairmos da teoria para a prática?

As pesquisas científicas têm colaborado muito no estudo das ciências sociais, particularmente no que concerne ao funcionamento das interações sociais. Paralelo a isso, as diversas correntes de investigação psíquica avançam pouco a pouco no mapeamento dos comportamentos – Perfis Psicológicos.

Observando o nosso comportamento e das outras pessoas, podemos chegar perto do mapa de como somos e de como cada pessoa é, mesmo que por aproximação, pois se localizarmos linhas de comportamento recorrentes, poderemos estabelecer um perfil e, por sua vez, entender o nosso mundo e o do outro, e acessá-los sem barreiras.

Assim como a correnteza de um rio, todos nós temos uma tendência comportamental. Isso se deve ao fato que nossa mente tem uma estrutura, que podemos chamar de Estrutura do Pensamento – EP. A EP é singular, é como se fosse uma impressão digital da mente. Existem várias formas de mapear esta estrutura. No entanto, se conseguirmos observar cinco aspectos, também chamados de tópicos, e estudarmos como eles se relacionam entre si, saberemos muito sobre a pessoa, o que na prática nos dará condições de obter uma interseção favorável e até mesmo identificarmos se um indivíduo é mais adequado ou não para trabalhar em determinado setor. Em síntese, visualizar a

EP do sujeito oferece uma forma de prospecção, com inúmeras aplicações. Vamos à explicação de cinco tópicos de maior facilidade de identificação.

### **7.1.O QUE A PESSOA ACHA DE SI MESMO**

É como a pessoa se vê, se percebe. Fazemos um esforço mental para lembrar de uma pessoa de nossas relações que tem este aspecto problematizado. Uma pessoa com baixa autoestima, com dificuldades de aceitação da sua imagem, por exemplo. Mas isso vai além da imagem, pois um indivíduo, por algum motivo não aparente, pode se sentir fracassado ou não merecedor das coisas boas da vida. O padrão é facilmente identificado, basta alguns minutos de conversa, mesmo não sendo possível, naquele momento, identificar as causas do comportamento. Nesse caso, ao me relacionar com alguém com este tópico problematizado, é possível que a comunicação fique truncada ao me endereçar para um assunto dessa natureza? A resposta é óbvia: claro que sim. Ao adentrar em algum assunto que tenha relação com o tópico, não raro o sujeito entra em modo defensivo.

### **7.2.EMOÇÕES FORTES**

É o que a pessoa vivencia como um estado afetivo qualquer (prazer, dor, alegria, tristeza, amor, ódio, bem-estar, mal-estar, esperança, desejo, saudade, carinho etc). Pense em uma senhora de cerca de 70 anos que se prepara para receber a neta em um final de tarde e a mesma não aparece, em virtude de um novo compromisso de última hora. Um sentimento de frustração envolve o seu intelecto, em um misto de raiva e tristeza. As emoções são assim, vão e vem o tempo todo em qualquer pessoa. Mas existem indivíduos que são mais emotivos e todo mundo sabe disso.

### **7.3.CRENÇAS**

São verdades subjetivas de cada pessoa. “Crenças” é um dos tópicos mais importantes, justo pelos diversos conflitos gerados por este tópico, quando problematizado. Uma crença pode ser um preconceito, uma opinião

sobre algo “ensinado” pelos pais, durante a menor idade, por exemplo. Algo que não foi pensado, mas acolhido sem crivo e reproduzido ao longo do tempo. O racismo poderia ser um tipo de crença negativa. Mas este tópico não precisa, necessariamente, ter polaridade, pode apenas ser um apetite por algo ou alguma coisa. Todos nós possuímos uma ideia pré-concebida, pelo menos na maioria das vezes. O tópico Crenças estará problematizado quando a crença for limitadora, quando ela aprisiona e afasta a pessoa de ter um raciocínio lógico sobre as coisas.

#### **7.4.SIGNIFICADO**

É o sentido que você cria, o significado que dá as coisas. Muito se debate, hoje em dia, sobre a ligação psíquica entre irmãos gêmeos. No que se refere ao tópico “Significado”, ao contrário do que muitos acreditam, o significado que cada um dos irmãos para o mesmo evento por ser totalmente diferente, mesmo sendo gêmeos e estarem vivendo sob o mesmo teto. Isso porque as suas EP são diferentes, embora tenham DNA muito próximos. O tópico Significado é muito característico porque fica difícil saber qual a interpretação que cada pessoa dará para um mesmo fato. Muitos problemas acontecem por isso, particularmente quando falamos algo com uma determinada intenção e somos interpretados de forma diferente de como havíamos imaginado.

#### **7.5.BUSCA**

Trata-se do projeto pessoal, o para onde queremos ir. O que nos move? Existem pessoas que, desde tenra idade, já sabem para onde estão se dirigindo existencialmente. Sabem logo cedo qual profissão desejam trabalhar e tem consciência de seus apetites e desejos ardentes. Outras nem tanto, por vezes passam uma vida sem encontrar o que buscar. A busca nem sempre é tão legível para uma pessoa, mas se olharmos atentamente podemos ter uma ideia do que ela esta a buscar. Há diversos níveis de busca, em diversas áreas da vida. A busca pode ser ter um filho, melhorar o salário, ser uma celebridade etc.

Para se ter uma comunicação efetiva, precisamos de um emissor, um receptor, uma mensagem e um meio. Algumas vezes o problema está em algum destes atores. A intenção, pois, é restabelecer o elo quebrado, de sorte que a mensagem seja completamente inteligível. Localizar os tópicos em evidência nas relações pode ser vantajoso, de sorte a oferecer a possibilidade de conseguir a chave de acesso ao mundo do outro. É uma forma de manobrar por meio de técnicas linguísticas e melhorar a comunicação.

Este movimento de ir ao mundo do outro e voltar ao nosso mundo nos dará a prática necessária para construir relacionamentos mais saudáveis e duradouros. Quantas pessoas passaram por nossas vidas e com a mesma velocidade que chegaram, foram embora porque não receberam uma chance de mostrar quem são, antes que nossos tópicos entrassem em ação. Ver as coisas e as pessoas com olhos de ver, além das aparências, pode ser útil tanto existencialmente como profissionalmente.

## 8.O ISLAMISMO E OS ATAQUES À FRANÇA – UMA VISÃO REALISTA

**Jorge Heleno de Araújo**

Os recentes atentados, ocorridos no dia 13 de novembro de 2015, na cidade de Paris, perpetrado por integrantes do Estado Islâmico - ISIS mostraram, ao mundo civilizado, que o extremismo islâmico continua vivo, ativo e cruel contra aqueles que, porventura, venham a se opor ao seu projeto de expansionismo e dominação.

O islamismo tem suas origens no século VII d. C. com as revelações de Alá ao profeta Maomé. A religião reconhece Alá como seu único Deus, assim como reconhece em Maomé o legítimo profeta de Deus. Os textos sagrados islâmicos são: o **Alcorão**, que contém as revelações de Alá a Maomé; o **Hadith**, contendo os pensamentos e as ações de Maomé; o **Sunnah**, conjunto de regras de conduta a ser seguido pelos islâmicos.

No século VIII, mais precisamente em 711, os muçulmanos, sob essa nova liderança de fé, se uniram em um grande exército, atravessaram o Estreito de Gibraltar e avançaram pela Península Ibérica, dominando Espanha, Portugal e invadindo parte da França, e ameaçando países mais distantes como Itália e Reino Unido.

Sob o comando da Igreja Católica, exércitos cristãos foram formados para combater esses invasores e os resultados estão estampados na história, em livros e no cinema, em filmes como o épico El Cid (1961) e a 1ª Cruzada (2012). Ocorre que a mágoa contra os cristãos, que os derrotaram, nunca foi esquecida. Passados mais de quinhentos anos, os muçulmanos ainda nutrem ódio mortal pelos cristãos.

Segundo dados estatísticos, o Islamismo é a religião que mais rapidamente ganha adeptos na atualidade. É comum dividir-se os muçulmanos em dois grupos distintos: os **radicais**, que optaram pela luta armada, contra as forças demoníacas ocidentais; e os **moderados**, aqueles que têm na sua religião apenas um direcionamento espiritual, sem que esta seja uma ameaça social. Recentemente, em imagens divulgadas na mídia, refugiados sírios, em estado de penúria e fome, se negaram a receber alimentos da Cruz Vermelha, sob a alegação que aqueles alimentos tinham o símbolo do cristianismo. Ou seja: preferiam ficar com fome a se alimentarem com as doações de alimentos

porque, nas caixas de alimentos, estava estampado uma cruz vermelha. E, este posicionamento, não pode ser entendido como uma posição radical?

Um general norte vietnamita, chamado Neu Van Giap pregava que, para se derrotar o inimigo, de forma silenciosa, se deveria utilizar o processo da cunha: infiltrar, para dividir; dividir, para enfraquecer e, enfraquecer, para esmagar. O que, a mim parece, esteja sendo utilizado com exímia sabedoria pelos povos muçulmanos.

Anos, após anos, a imigração de muçulmanos aumenta na Europa. Países como França e Inglaterra, além de Itália, Portugal e Espanha tem aumentado geometricamente o número de imigrantes e seus descendentes. A Charia, código das leis islâmicas, já é apregoada abertamente nas mesquitas, e os governos locais nada fazem para “organizar a casa”, de acordo com o dono da casa e não segundo as vontades dos inquilinos.

Os muçulmanos moderados, na verdade, nunca foram moderados, apenas não acreditam ter chegado o momento para o enfrentamento e esperam que se tornem maioria, ou que tenham poder político, para implantar o estado islâmico nos países onde crescem dia-a-dia.

Com o surgimento do ISIS, o governo francês constatou que cerca de cinco mil jovens partiram para a Síria, para lutar ao lado do califado, mas que, após a intervenção de forças da coalizão, que começaram a derrotar os insurgentes, cerca de dois mil retornaram à sua pátria, para lutar pelo ISIS na Europa, através de ações não convencionais.

Durante anos, o mundo ocidental temeu o comunismo. A história provou, entretanto, que comunistas conseguem mudar seus posicionamentos, pois sua doutrinação é ideológica. No caso do islamismo, porém, a doutrinação é religiosa, ou seja, é uma determinação divina – se o fiel não cumprir as ordens de Deus estará condenado por toda a eternidade.

E, assim como nas igrejas cristãs os pastores de cada templo estabelecem as normas a serem seguidas, sempre objetivando cumprir os ensinamentos de Jesus Cristo, também os imãs, líderes religiosos muçulmanos, ditam as suas interpretações, dos ensinamentos deixados pelo profeta Maomé, porém todos esses ensinamentos em conflito com os pregados pelo cristianismo e pela sociedade ocidental.

Como exemplo, posso citar que, para o muçulmano, a mulher é um objeto, não tem direitos. Alguns apregoam que não pode ter prazer sexual, tirando-lhes o hímen. Outros, entendem que o marido pode espancar a esposa se entender que ela não agiu de acordo com sua vontade. Outros, até, que é lícito ao marido mutilar e, até, tirar a vida da própria mulher, se suspeitar que ela o esteja traindo. E, detalhe, tudo isso baseado na lei islâmica, de forma legal e sem punição para o agressor.

Se é permitido a eles a construção de seus templos, e a pregação de sua fé, em nossas cidades, porque nossos pregadores não podem fazer o mesmo em seus países? Porque freiras e missionárias são estupradas e mortas e padres e pastores enforcados, fuzilados ou queimados vivos, apenas por divulgarem a fé cristã em locais onde há a presença de população islâmica?

O que temos assistido na mídia, as execuções em massa, de cristãos, no Iraque e na Síria, só é realizado porque esses muçulmanos entendem que têm o poder absoluto sobre aquelas áreas; que o braço do ocidente cristão não os alcançará; e que, acima de tudo, estão cumprindo seu papel religioso, estão punindo os infiéis.

Agora, pressionados pela aviação americana, francesa, inglesa, egípcia e russa, entre outras; enfrentando forças terrestres iraquianas, sírias, jordanianas, turcas e curdas, treinadas e equipadas, o jogo começou a mudar e muitos terroristas escolheram um novo terreno para sua luta, seus próprios países.

Nestas levadas de imigrantes que chegam, todos os dias, aos países acolhedores, inclusive o Brasil, quem são os moderados e quem são os radicais? No nosso caso, como estão agindo os órgãos de controle e inteligência para mapear quem chega, onde fica e o que faz em nossa terra de Santa Cruz?

Já sabemos, através da mídia, que a inteligência norte americana detectou a presença de apoiadores e financiadores de grupos radicais na tríplice fronteira, mas não podemos permanecer, apenas, como recebedores das informações repassadas por serviços de inteligência estrangeiros que agem em seus próprios interesses, até mesmo dentro de nossa pátria.

A imigração muçulmana continua a crescer no Brasil. Aqui temos facilidades para tudo o que não é permitido. Assim, eles podem ter acesso às armas; campos de treinamento; pessoal para recrutamento; simpatia, descontrolada na fiscalização e impunidade por parte do Estado, que entende, até, poder dialogar com o ISIS.

A religião Islâmica se fundamenta em “Doutrinas Essenciais”, onde destaco a crença no destino (kismet), que significa: tudo está predestinado por ordem de Alá; e os “Deveres Essenciais”, que significa a Guerra Santa contra os infiéis (Jihad), ou seja, a luta ou o esforço em prol da expansão do islã por todo o mundo.

Então, como nação cristã, abramos os olhos, antes que o Cristo Redentor venha a ser um alvo futuro.

## 9.0 PROFESSOR DE SEGURANÇA PATRIMONIAL E SUA RELAÇÃO COM AS EMPRESAS E O SALÁRIO

**Jorge Heleno de Araújo**

A atividade de professor nos diversos cursos de formação, extensão e reciclagens, nas diversas escolas de segurança privada, por todo o Brasil, mas, em particular, no Estado do Rio de Janeiro, configura-se como uma vergonha para os profissionais que se dedicam, de corpo e alma, a esta atividade.

No ano de 2014, tentamos juntar os professores das diversas matérias, para que formassem uma associação de classe, que lutasse por seus direitos trabalhistas, salariais e de qualificação. Infelizmente, observamos que a categoria, para alegria dos diretores de escolas, permanece desunida, submetendo-se à exploração dos empresários da segurança privada.

Segue, abaixo, nossa campanha, encaminhada às diversas escolas e instrutores, mas que não obteve a repercussão ou aceitação necessárias a qualquer mudança. Hoje, em maio de R\$2015, com o valor dos diversos cursos reajustados pelas escolas, o professor continua recebendo a quantia de R\$10,00 pela hora/aula ministrada, o mesmo que em 2001, quando comecei na atividade, na cidade do Rio de Janeiro.

### II - Direitos Individuais Cargo na Carteira de Trabalho

Quem leciona tem que ocupar cargo e função como professor, devendo assim ser registrado na Carteira de Trabalho. Não se admitem outras anotações como: auxiliar de classe, instrutor etc., pois isto pode trazer dificuldades, especialmente na hora da aposentadoria.

Desde que adentrei, aqui no Estado no Rio de Janeiro, no Centro de Ensino em Segurança Privada – CESP, na av. Pedro II nº 600, em 2001, o valor da hora-aula de um professor está em dez reais (R\$10,00).

Treze anos já se passaram, muitos reajustes foram realizados nos valores dos cursos de formação e reciclagem, contudo, o valor da hora-aula continua o mesmo daquela época – R\$10,00.

Recentemente, os diretores de escolas se reuniram e reajustaram os valores dos cursos, na época R\$630,00, em média, passando para R\$800,00, mais recentemente, para R\$900,00 e, agora, a partir de janeiro de 2015, para R\$1.050,00. Contudo, o valor da hora-aula não foi sequer citado para um reajuste e continua a ser R\$10,00.

Há algum tempo atrás, por exigência do Departamento de Polícia Federal, passou a ser exigido que os instrutores (professores) da disciplina Armamento e Tiro passassem por uma avaliação técnica que os credenciassem para ministrar a referida disciplina. Muitos candidatos deslocaram-se para outros Estados, bancando de seu próprio bolso um Curso de Formação de Instrutor, em valores que chegavam, na época a R\$3.000,00 + despesas de passagem, hospedagem e alimentação.

A última avaliação do CONAT/DPF, realizada em DEZ/2013 foi um verdadeiro fiasco para os professores de Armamento e Tiro, pois pouquíssimos foram os aprovados, podendo ser citados os instrutores Sidney (Israelense), Heleno (NOVCONSP), Marcio (Escudeiro) e Alex (sem escola definida). Isso levou os diretores de escolas a buscarem a realização de um Curso de Capacitação, para que seus pupilos pudessem enfrentar e superar as exigências dos testes da Polícia Federal, em uma próxima avaliação. Somente assim os diretores de escolas se mexeram, não para ajudar os candidatos mas, apenas, para suprir suas próprias necessidades, diante das exigências da Polícia Federal. E, mesmo assim, dos 45 alunos do curso de capacitação, apenas 22 lograram chegar ao final do curso, cumprindo os requisitos técnicos para encarar os testes do CONAT, ainda sem data estabelecida para tal. Hoje, temos professores atendendo a mais de uma escola, pura e simplesmente por falta de mão de obra qualificada.

### **Qual é o retorno dado pelas escolas aos professores?**

#### **1. Professores com vínculo empregatício**

Algumas escolas mantêm vínculo empregatício com seus professores, com um salário, hoje estabelecido em hum mil, novecentos e cinquenta e seis reais (R\$1.956,00). Não há, na Convenção Coletiva, estabelecido uma carga horária a ser trabalhada; assim, os empresários estabelecem uma carga

horária semanal de 44 horas trabalhadas. Somente nesse item podemos realizar os seguintes questionamentos:

- 1º. Porque as escolas não reconhecem que, no ensino, não existe a definição instrutor e sim professor?
- 2º. Porque as escolas não cumprem a carga horária de 20 horas semanais, estabelecida pela legislação do ensino, para os professores com vínculo empregatício?
- 3º. Quem, representando os instrutores, participou das negociações salariais junto aos Sindicatos Patronal e Laboral?

## **2. Professoressem vínculo empregatício**

Para as escolas que remuneram seus instrutores com o pagamento de horas-aula, a situação é, no mínimo, vergonhosa. Como disse, anteriormente, quando adentrei à segurança privada, no Rio de Janeiro, em 2001, recebia o valor de R\$10,00 a hora-aula. Treze anos, após, ainda vemos que as escolas continuam pagando o mesmo valor aos seus profissionais do ensino. Porque?

Ao observarmos as três últimas Convenções Coletivas observamos que os salários tiveram reajustes, do ano de 2012: reajuste de **8%**; ano de 2013, reajuste de **7%**; ano de 2014, reajuste de **8%**, perfazendo um total de **14,8%**, ou seja, no mínimo, o valor da hora aula deveria estar estabelecida em quatorze reais e oitenta centavos (R\$14,80).

## **3. Professoresde Armamento e Tiro**

Para os professores da disciplina Armamento e Tiro, a situação, além de constrangedora, é vergonhosa e ilegal. Senão, façamos o seguinte questionamento:

- 1º. Qual a vantagem de estar dentro de um estande de tiro, sufocado, inalando chumbo, correndo riscos de vida e receber o mesmo valor hora-aula de um professor que está em sala, no conforto do ar condicionado e sem risco algum?

2º. E minha valorização pelos investimentos que fiz para obter meu credenciamento, junto à Polícia Federal?

É sabido que o chumbo é um elemento químico altamente cancerígeno. Também é sabido que na maioria das escolas, o sistema de exaustão de fumaça dos estandes é uma vergonha, tendo alguns instrutores que utilizar máscaras e filtros para trabalhar ali, como é o caso dos instrutores da CENTURION, em Madureira. E, o que ele recebe m troca, pelo seu sacrifício?

A Consolidação das Leis do Trabalho – CLT-DL-005.452-1943, estabelece:

**Art. 189.** Serão consideradas atividades ou operações insalubres aquelas que, por sua natureza, condições ou métodos de trabalho, exponham os empregados a agentes nocivos à saúde, acima dos limites de tolerância fixados em razão da natureza e da intensidade do agente e do tempo de exposição aos seus efeitos.

**Art. 190.** O Ministério do Trabalho . . . . .

**Parágrafo único.** As normas referidas neste artigo incluirão medidas de proteção do organismo do trabalhador nas operações que produzam aerodispersóides tóxicos, irritantes, alérgicos ou incômodos.

**Art. 192.** O exercício de trabalho em condições insalubres, acima dos limites de tolerância estabelecidos pelo Ministério do Trabalho, assegura a percepção de adicional respectivamente de 40% (quarenta por cento), 20% (vinte por cento) e 10% (dez por cento) do salário mínimo da região, segundo se classifiquem nos graus máximo, médio e mínimo.

Também, a atividade de tiro implica na segurança de quem se encontra no estande de tiro, podendo ser vítima de uma munição mal recarregada, da obstrução de um cano de arma e conseqüente explosão do cano ou tambor da arma, de um ricochete de projétil no apara-balas, de um aluno estressado ou até mesmo mal intencionado em obter armas para o crime organizado através de um assalto. Assim, também a CLT garante ao professor de Armamento e Tiro:

**Art. 193.** São consideradas atividades ou operações perigosas, na forma da regulamentação aprovada pelo Ministério do Trabalho e Emprego, aquelas que,

por sua natureza ou métodos de trabalho, impliquem risco acentuado em virtude de exposição permanente do trabalhador a:

I - inflamáveis, explosivos ou energia elétrica; (Acrescentado pela L-012.740-2012)

II - roubos ou outras espécies de violência física nas atividades profissionais de segurança pessoal ou patrimonial.

§ 1º O trabalho em condições de periculosidade assegura ao empregado um adicional de **30%(trinta por cento)** sobre o salário sem os acréscimos resultantes de gratificações, prêmios ou participações nos lucros da empresa.

Assim, se levarmos em conta a discrepância salarial existente, desde 2012 e acrescentarmos as vantagens por insalubridade (média de 20%) e periculosidade (30%), o professor de Armamento e Tiro deveria estar em vinte e dois reais e vinte centavos (R\$22,20).

CEAS é uma entidade séria, que busca a melhoria da segurança através de cursos de qualificação, seminários e discussões sobre a realidade de cada atividade. Assim, através deste veículo, buscamos abrir novas discussões sobre esta realidade, uma vez que a qualificação adequada depende de bons profissionais e, bons profissionais não se submetem às atuais condições de trabalho. Uma remuneração justa e condições adequadas farão com que professores e alunos melhorem suas relações professor x aluno e, na ponta da linha, que lucraré será a sociedade civil, tão carente de uma segurança adequada.

## 10. PREVENIR OU REMEDIAR, EIS A QUESTÃO!

**Elinaldo Pinho Venancio**

Quando o assunto é segurança, muita coisa se discute e nem sempre os conceitos são entendidos da forma como deveriam. Nessa área, onde há poucos teóricos, uma nuvem de divergência paira entre o escrito e o praticado e nem sempre a aplicação das teorias traz resultado. Segurança é empirismo! (Venancio,2015)

A estória de Tântalo, extraída da mitologia grega, embora possua variações nos detalhes dos acontecimentos, traz em sua essência valiosos ensinamentos: Nem sempre o que está perto pode ser alcançado e nem sempre aquele que tem poder é de confiança.

O mito diz que Tântalo filho de Zeus e de Plota, era muito querido entre os deuses. Durante um banquete, Tântalo abusou da confiança dos deuses roubando-lhes um pouco de néctar e ambrosia, alimentos que eram privilégio dos habitantes do Olimpo. Tântalo convidou os deuses para um jantar em sua casa, servindo-lhes como refeição pedaços de seu próprio filho Pélops. Como pena, Tântalo foi condenado ao suplício de fome e de sede eternas. Foi mergulhado em águas até ao pescoço, mas quando ele se debruçava para beber da água, esta desaparecia. Por cima de sua cabeça, pendiam ramos de árvores com frutos saborosos, porém o vento retirava do seu alcance sempre que tentava apanhá-los.

No mundo corporativo, a necessidade por segurança é crescente. No atual cenário, cresce a onda de violência social, desenvolvem-se as organizações criminosas, profissionaliza-se a delinquência e torna-se constante a busca de meios para burlar as barreiras desenvolvidas. Embora as ferramentas e instrumentos de segurança estejam próximos e acessíveis nem sempre sua eficiência pode ser alcançada.

Na área de Segurança há uma vertente que nem sempre é enxergada pelas organizações e é a mais frequente causa do fracasso empresarial: O furto interno ou furto por funcionários. Comumente o furto interno ultrapassa 30% das perdas empresariais, fato extremamente preocupante, uma vez que a maior parte dos furtos por funcionários não é detectada pela gerência, em tempo hábil. Vendas embolsadas e não registradas, recibos com valores alterados, registros nulos ou em valor menor, furto de mercadorias, folha de

pagamentos para empregados fictícios, despesas superfaturadas, fraude em compras, furto de tempo (tratar de assuntos pessoais durante o trabalho), suborno, fraude, desfalque, divulgação de informações internas fazem parte de um arsenal de ações altamente prejudiciais aos interesses empresariais.

Verificou-se que mesmo funcionários bem pagos se envolvem em crimes no local de trabalho. No mito Tântalo por ser filho de Zeus, acessava o Olimpo frequentemente e desfrutava de todos os benefícios do local, mesmo assim furtou uma porção dos alimentos sagrados, exclusivos dos deuses do Olimpo: néctar e ambrosia. Outra versão fala que Tântalo divulgou entre os mortais, informações secretas dos deuses.

Os furtos por funcionários não são meros descumprimentos de normas internas e sim crimes contra o patrimônio descritos pelo nosso código penal como artigos 155 (furto) e 171 (fraude e estelionato) que devem ser tratados como tais, dentro das formas da lei, evitando que a impunidade incentive a prática de ações ilícitas pelos colaboradores e terceirizados. (LAPA, 2015)

O furto interno pode ser caracterizado pelo desvio de bens ou informações. Em pesquisa realizada em 2011, financiada pela multinacional Checkpoint Systems, especializada em sistemas antifurto, no Brasil apenas no ramo varejista, cerca de 43% das perdas foram atribuídas a “funcionários desonestos”, enquanto 33,2% a ladrões de lojas. O restante das perdas foi atribuído a erros administrativos e a fornecedores.

As empresas estão em constante busca de maior eficiência e de diferenciais competitivos, tentando conquistar alguma vantagem sobre os concorrentes para aumentar sua lucratividade. Com esta visão, muitas empresas perceberam rapidamente que um dos fatores para o decréscimo de suas margens e para o aumento dos preços de venda é a crescente perda de mercadorias ao longo de todo o processo operacional (SÁ e ROTONDARO,2008).

Alguns exemplos são:

- O operador de caixa que finge registrar as mercadorias mais valiosas e entrega as peças para um cliente-cúmplice.
- Um empregado danifica de propósito embalagens de produtos para justificar o descarte e levá-los para casa.
- Uma concessionária de veículos perde dinheiro com notas frias trazidas por integrantes da equipe, que recebem reembolsos de gastos inexistentes.

Nas empresas os cuidados com a equipe devem começar ainda no recrutamento. Respostas de perguntas como: O que você faria se testemunhasse um furto na empresa? Podem dizer muito a respeito da postura ética de um candidato. Esse tipo de análise de caráter deve ser constante.

A Verificação das referências de todos os novos funcionários, principalmente em empresas de onde foram demitidos, a confirmação das datas de início e fim em empregos anteriores, pois são geralmente modificadas quando o funcionário foi demitido por ação desonesta e até mesmo manter contato com os antigos chefes imediatos sobre seus hábitos de trabalho são ações que podem eliminar candidatos com condutas morais negativas.

Ações criminosas dentro das organizações empresariais são em grande parte motivadas por três fatores: Disposição Emocional, Atratividade e Oportunidades.

### **10.1.DISPOSIÇÃO EMOCIONAL**

Está relacionada diretamente com os padrões morais de cada indivíduo. Gláucon no Livro II da República do filósofo Platão conta a estória de Giges, um pobre pastor de ovelhas, que encontrou um anel numa fissura aberta por um terramoto. Logo descobriu que ficava invisível quando girava o anel em seu dedo. Com esse poder, ele podia ir onde quisesse e fazer o que quisesse sem medo de ser descoberto. Usou tal poder para enriquecer, tirar o que queria e matar quem se metesse no seu caminho. Acabou por invadir o palácio real, onde seduziu a rainha, assassinou o rei e se apoderou o trono.

As disposições emocionais de Giges foram afloradas pelo poder adquirido, quando ainda pastor de ovelhas, Giges não apresentava em seu caráter as características do que se tornou com todo poderio. No mundo empresarial não é diferente. Pessoas com disposição emocional negativa, na ocasião das entrevistas de seleção são como o pobre pastor de ovelhas, inofensivos e carentes de ajuda. Após efetivação na vaga desejada, tornam-se capazes de realizar qualquer tipo de ação para alcançarem seus objetivos pessoais. Existem pessoas para quem a consciência não dói quando fazem coisas erradas. Elas acham que é normal serem imorais, sem ética, corruptas e ladras, desde que ninguém fique sabendo.

Como combustível das disposições emocionais negativas uma série de circunstâncias podem impactar a vida de uma pessoa, chegando ao ponto de mudar seus valores e atitudes, alterando seu comportamento.

As principais circunstâncias são: A vingança – Por acharem ser tratados injustamente por seus superiores, a ganância – por acreditarem que sempre se pode usar um determinado produto e/ou dinheiro extra, e a necessidade- quando as despesas pessoais excedem o salário e as dívidas acumulam.

## **10.2. ATRATIVIDADE**

Um funcionário com problemas financeiros, muitas dívidas, pode fraquejar caso suas necessidades afetem seus padrões morais. Estará na balança o ato que pretende cometer (Suprimento de suas necessidades) e seus valores morais. Em geral, um funcionário comete um furto quando vê a possibilidade, percebe uma fraqueza em determinado controle e inventa uma justificativa em seu subconsciente, uma desculpa para o desvio. O funcionário se coloca como vítima e cria uma fantasia na qual o ato ilícito compensa uma injustiça contra ele, como um salário baixo. Também é comum o indivíduo enxergar a ação como um tipo de vingança direcionada ao chefe ou à empresa.

Alguns dos motivos mais comuns para justificar furto por funcionários são: “Eu ganho pouco e trabalho muito”, “Eu só tirei o que me era de direito”, “Eu só levei mercadoria danificada”, “Quando falta dinheiro eu coloco, e quando sobra eu tiro”, “Eu só estou pegando o dinheiro emprestado por pouco tempo”, “Eles vão me despedir de qualquer jeito”, “Eu trabalho aqui há muitos anos e sinto que isso me pertence”

## **10.3. OPORTUNIDADES**

De acordo com a Associação Brasileira de Segurança Orgânica (ABSO), a prática mostra que pelo menos 5% dos empregados furtariam no local de trabalho se tivessem uma oportunidade.

É importante lembrar que não há maior tentação para furtar do que estar só na loja quando estiver fechando o caixa. Isto é especialmente verdade para indivíduos passando por dificuldades financeiras ou aqueles insatisfeitos que se sentem mal compensados por seus esforços.

Processos e regras podem ser instituídos para vulnerabilidades específicas, como checagem do lixo, área controlada no estoque para produtos de alto valor agregado, sistema eletrônico para pagamento de despesas de funcionários e canal de denúncias. O uso de crachás permite fiscalizar o acesso de desconhecidos. As auditorias ajudam a detectar fraudes financeiras e falhas operacionais.

#### **10.4.GESTÃO DE SEGURANÇA CORPORATIVA**

Cabe à gestão de segurança da empresa procurar meios de pensar como o furtante que age ou poderia agir na sua empresa. Ao entender as estratégias de quem efetua furtos, fica mais fácil perceber que pontos são mais vulneráveis e quais soluções preventivas serão eficazes.

Os circuitos fechados de TV ( CFTV's) quando utilizados como ferramenta de tratamento de perdas, trazem resultados positivos, podendo reduzir índices de roubo substancialmente, além de fornecer relatórios detalhados com informação sobre local, produto e horário das ocorrências, e quem entrou e saiu das áreas controladas, ajudando nas decisões estratégicas da Gestão de Segurança.

Esta ferramenta serve, para identificar situações de furto ou roubo, de imprudências no manuseio de equipamentos, máquinas ou veículos no interior da organização e até no controle de acesso dos empregados, contudo não adianta possuir câmeras de alta definição e quem controla ter inúmeras atividades paralelas. Um CFTV só faz sentido quando operado por profissional capacitado, pois as imagens necessitam ser registradas (gravadas), acessadas sem dificuldade, facilitando a revisão de ocorrências e possibilitando a identificação do fato por parte da empresa ou da polícia, se for o caso.

De acordo com (OLIVEIRA,2008), à medida que há a identificação dos pontos críticos em que ocorrem as perdas, os gestores podem melhor organizar a estrutura de combate às perdas e com isso obter uma maior eficiência e conseqüente lucratividade nas suas operações

Os fundamentos da Gestão de Segurança Corporativa preveem a diminuição dos furtos internos com: **inibição, diminuição da tentação e o aumento da conscientização.**

## **10.5. INIBIÇÃO**

O fundamental é minimizar as chances de se tornar vítima. Para isso, deve-se adotar medidas que inibam a ação de pessoas mal-intencionadas. Entre essas medidas, ele destaca o uso de etiquetas eletrônicas ou magnéticas, caixas acrílicas com sensor, alarmes, software de vigilância eletrônica de mercadorias, cofres eletrônicos e sistemas de acesso (fechaduras com senha, catracas digitais).

## **10.6. DIMINUIÇÃO DA TENTAÇÃO**

Um dos meios mais eficazes e inibidores utilizados pelas empresas na proteção do patrimônio, clientes e de seus próprios empregados é a utilização do monitoramento eletrônico (câmeras) nos ambientes da organização. Ainda que a empresa disponha de uma equipe de vigilantes, dependendo da extensão da área a ser monitorada, torna-se inviável a contratação de pessoal, sendo mais vantajoso a utilização da tecnologia.

Atualmente a principal ação de prevenção está no investimento em equipamentos de monitoração de pessoas e mercadorias, na contratação de profissionais especializados e na capacitação de funcionários que atuem como agentes de prevenção de perdas. Uma outra ação está na criação de campanhas internas de conscientização de funcionários e sensibilização de clientes.

## **10.7. AUMENTO DA CONSCIENTIZAÇÃO**

A organização deve possuir uma política clara em relação a assuntos relacionados a integridade (tolerância zero é altamente recomendada), deve possuir normas como código de ética e código de conduta bem estabelecidos. A visão de que a empresa tem um departamento chamado segurança corporativa e a responsabilidade dele é cuidar dos assuntos de segurança, deve ser apagada. A segurança corporativa é o todo. É fundamental que os

funcionários se sintam responsáveis pela empresa e que esse tipo de conduta comprometa todo o corpo da organização.

## 10.8.CONCLUSÃO

Uma estória bem conhecida dos profissionais de segurança, conta que um certo vigia noturno trabalhava há anos numa fábrica. Em todos os seus plantões, ele sempre via o mesmo empregado sair empurrando um carrinho de mão, contudo não tomava nenhuma ação pois sempre o carrinho estava vazio. Alguns anos após sua aposentadoria, o segurança encontrou o antigo funcionário em um bar e lhe perguntou o que ele fazia todas aquelas noites empurrando carrinhos vazios. Sorrindo, o ex-funcionário respondeu: eu roubava carrinhos de mão!

Uma maneira de descobrir eventuais furtos internos é a realização de inventários que devem ser realizados aos menos a cada dois meses. No caso de produtos de alto valor agregado, pode ser necessário um controle diário de estoque e vendas.

Outro ponto é o índice de satisfação dos funcionários, para isto é necessária a realização de pesquisas internas periodicamente. O furto interno está intimamente ligado à relação do funcionário com a empregadora, sendo que um profissional satisfeito terá menos razões para praticá-lo.

OLIVEIRA (2008) ressalta que é importante fazer com que todos os funcionários operacionais se sintam parte do time de prevenção de perdas, envolvendo-os no desenvolvimento de soluções dos problemas que eles próprios identificam, fazendo com que prevenção e redução das perdas se tornem parte de seu dia a dia.

Controlar furtos internos, não é uma tarefa fácil e a solução não virá da noite para o dia. É necessária atitudes constantes de prevenção, para isso toda equipe deve estar motivada e participar desse processo.

Logo a resposta da questão: **Prevenir ou Remediar não é tão simples.** Antes de adotar-se qualquer tipo de solução para tratamento das perdas internas, deve-se avaliar o prejuízo. É necessário saber quanto se está perdendo para depois decidir o investimento a ser feito. É preciso identificar as vulnerabilidades em cada etapa de operação do negócio e, então, implementar

os controles, pois não se pode pensar em reduzir perdas se não souber exatamente onde elaacontece. O Investimento não deve ser superior às perdas.

## **REFERÊNCIAS**

LAPA, João Carlos. Furtos por Colaboradores, o que fazer? Disponível em <<http://www.prevenirperdas.com.br>.> acesso em: 05 de Out. 2015.

OLIVEIRA SOBRINHO, Osvaldo Américo de. Programa de prevenção de perdas: sua empresa possui um projeto diretor para prevenir as perdas? Disponível em <<http://www.prevenirperdas.com.br>.> acesso em: 02 de Out . 2015.

SÁ; Daniela Mendes de; ROTONDARO; Roberto. Gerenciamento de riscos operacionais na prevenção de perdas do varejo. Disponível em <<http://www.prevenirperdas.com.br>.> acesso em: 01 de Out. 2015.

## 11. PREVENÇÃO CONTINGÊNCIA E RESILIÊNCIA

**Ildo Enor Rodrigues de Almeida**

Culturalmente não estamos comprometidos com o comportamento relacionado à prevenção. Por muito tempo, pode-se dizer, estivemos acostumados com o sistema de socorro, isto é, se algo acontecesse de errado socorríamos as vítimas e tentaríamos minimizar e recuperar os prejuízos que o sinistro ocasionou. Lamentavelmente ainda estamos presenciando esta prática em nosso país, em diversos segmentos.

Casos como o incêndio na **Boate Kiss, na cidade de Santa Maria/RS** é um dos infelizes exemplos. Uma tragédia, onde **245 jovens foram vítimas fatais e 231 feridos**, ocorrida em consequência da irresponsabilidade de vários atores públicos e privados. Ocorrências dessa natureza acontecem independentemente de termos conhecimento de casos da mesma natureza, os quais fizeram um grande número de vítimas em outras partes do mundo e poderiam ser o indicativo forte para o nosso aprendizado de não sermos mais amadores para questões de alto risco.

No entanto, não é a realidade. Recentemente nos deparamos com o catastrófico caso do rompimento da barragem da empresa **Samarco Mineração S. A. na cidade de Mariana em Minas Gerais**, onde inúmeras vítimas e outros irreparáveis prejuízos, inclusive crime ambiental, deixaram a população brasileira e as autoridades mundiais estarrecidos com o descaso que as questões de planejamento e prevenção para a segurança eram e continuam sendo tratadas.

Empresas e instituições públicas ou privadas que tenham adotado a prevenção nas suas organizações, sempre fizeram a diferença com as suas imagens e produtos e, sobretudo, estão colhendo os dividendos de uma cultura preventcionista. Sabendo-se de exemplos ocorridos em outras localidades tais com enchentes, incêndios, deslizamentos e a violência entre outros, sendo urgente adotarmos a cultura de segurança preventiva em todos os segmentos da nossa sociedade.

Dessa forma, acolhermos e desenvolvermos estudos junto à ciência da segurança no seu sentido *lato* torna-se imprescindível e, ao adotarmos a postura de profissionalização da gestão em segurança em conformidade ao

empreendedorismo com a alta administração, requer que sejam discutidas formas de nos anteciparmos aos sinistros com a premissa de evitarmos tais incertezas de ocorrências, pois o risco é futuro. Sendo assim, minimizaremos perdas, valorizaremos as instituições e garantiremos a continuidade dos negócios, atraindo investimentos e o desenvolvimento da nação.

Não podemos ignorar as questões políticas e as nuances que as envolvem, tal como a corrupção e o descomprometimento de muitos dos seus atores que levam às decisões, na maioria das vezes equivocadas. Contratam 'profissionais' por afinidades, parceiros políticos, e praticam outras irregularidades, o que, sem dúvida, têm ocasionado infortúnios que nos envergonham e causam prejuízos de toda ordem.

Fazendo-se uma analogia com o que presenciamos no dia a dia relacionado à violência urbana e à criminalidade no Brasil, deve-se adotar e cultivar a cultura prevencionista com ações de inclusão social, fiscalização eficiente e repressão qualificada. Tais medidas minimizarão os efeitos e conduzirá a população ao esperado estado de estabilidade com a segurança no mais amplo sentido. Do mesmo modo, exemplos de controle, projetos e planejamento nos segmentos das corporações públicas e/ou privadas, certamente representarão uma economia possível de ser mensurada para que não tenhamos que solicitar socorro ao governo central todas as vezes em que um sinistro, que poderia ser evitado, ocorra sem o controle das autoridades tais como a Defesa Civil, Corpo de Bombeiros, Polícias e até mesmo Exércitos.

Podemos afirmar que ao Integrarmos as forças públicas e privadas, discutirmos, compartilharmos e planejarmos os cenários, sejam estes, urbanos ou não, estaremos em condições de resiliência em tempo menor. Recuperar e minimizar perdas, valorizar as organizações empresariais e obter um poder de competitividade em qualquer tempo, pode nos auxiliar a enfrentar crises nacionais ou internacionais. Caso contrário, continuaremos sendo atacados e vencidos até mesmo por um mosquito.

## 12.SEGURANÇA EM SHOPPING CENTERS – GESTÃO

**Nilton Almeida Junior**

Na última pesquisa realizada pelo IBOPE / ALSHOP (\*), o Brasil conta com 893 shopping centers, gerando mais de 1,3 milhões de empregos diretos, inúmeros indiretos e vendas em crescimento.



Com estes números, não podemos ignorar a importância do segmento do varejo na economia brasileira e sua demanda por profissionais das áreas comercial, financeira, marketing, operações, entre outras. Cabe ressaltar ainda, que estamos falando de profissionais para o segmento do varejo de shopping center. Não querendo afirmar que profissionais de outros segmentos não

tenham oportunidade no varejo, mas a experiência no setor faz toda a diferença.

Sim, o segmento do varejo em shopping é diferente do varejo de rua, possuindo características próprias na gestão do empreendimento, seja nas áreas administrativas ou operacionais. Esta última possuindo responsabilidade direta nos resultados, incluindo manutenção, limpeza, segurança e/ou outras. Independente do modelo organizacional da administradora, a Segurança estará sempre presente como parte da operação do shopping e com um impacto médio de 20% do custo condominial, ou seja, 20% do que uma loja paga de condomínio é Segurança.

Com este cenário, torna-se fundamental a gestão profissional dos recursos investidos na área de Segurança, exigindo cada dia mais conhecimento de seus profissionais. Acabou o tempo, no qual perfis essencialmente operacionais eram a busca das administradoras. Iniciou-se o tempo do perfil de gestor de segurança. Profissionais qualificados, flexíveis e principalmente com visão do negócio shopping center. Nele a Segurança agrega valor ao empreendimento e possui papel estratégico. Deixa de fazer apenas segurança para fazer prevenção de perdas no varejo.

A prevenção de perdas no varejo não vive apenas das pessoas e patrimônio, o varejo vive também de sua imagem e no varejo em shopping center ela é mais sensível que nunca.

Um shopping com imagem de perigoso, inseguro, possuindo seu entorno nas manchetes policiais está fadado ao fracasso. Sabemos que sensação de segurança é formada por algumas variáveis e a imagem é uma delas.

Assim posicionados na indústria do varejo, no segmento de Segurança e porque não dizer, focado no negócio shopping center, pode-se construir o perfil desejado para o gestor de segurança de shopping.

Profissional sênior, contemporâneo, flexível, experiente no varejo de shopping, possuidor de conhecimentos técnicos em Gestão de Riscos, Gestão de Crise e Gestão de Continuidade de Negócios, focado na busca de soluções criativas e inovadoras para um período política e economicamente conturbado como o atual, seria um perfil alinhado às demandas para a gestão da segurança de um shopping.

Com um time bem formado, liderado por este profissional e focado em gestão, pode-se iniciar o processo de desenvolvimento de um programa de segurança consistente. Construído sobre bases sólidas de uma filosofia e políticas de segurança debatidas e definidas pela alta direção da empresa, inicia-se a construção deste programa, o qual será formado por planos, manuais, processos, tecnologia, RH, treinamento e etc.

Importante ressaltar que um bom programa de segurança necessita de uma linha estratégica de pensamento. Os planos devem possuir elos de conexão entre si, devem se complementar, não se tratando de documentos isolados.

Além disso devem possuir uma sequência de desenvolvimento, trafegando desde a análise de risco, passando por planos preventivos, até os planos de respostas e contingências.

Respeitando a estratégia definida, uma sequência de desenvolvimento e as interfaces entre os documentos, o gestor alcançará seu objetivo de promover a prevenção de perdas no varejo.

(\*) Fonte: Associação Brasileira de Lojistas em Shopping – ALSHOP

### **13.SEGURANÇA PÚBLICA**

**Carlos Kohler**

A notícia veiculada dia 22 de abril de 2016, sobre o tiroteio e morte por Policiais Militares do estado do Rio Grande do Sul, em frente do Hospital Cristo Redentor em Porto Alegre, geraram uma série de sentimentos e expressões contra e a favor, sobre a forma de reação dos Policiais.

Por que há infratores, crimes, bandidos, traficantes? Quais as causas da violência, tráfico de drogas e armas? O que deve ser feito para termos mais segurança?

Estamos vivendo uma época de descaso do Poder Público frente as necessidades de segurança que urgem na sociedade, estando aquém das necessidades de segurança da população, onde para eles as vítimas, são apenas um número nas estatísticas, e envio de condolências à família que foram as “vítimas” dos “bandidos”.

Por um lado, o policial que além de trabalhar para o seu sustento e de sua família, sai todos os dias para contribuir na segurança de outras pessoas na sociedade, colocando em risco a sua própria vida, a favor de outras, de nós. Há policiais corruptos? Respondo fazendo uma pergunta de retórica: Há empresários, políticos, pessoas comuns, etc. desonestas, corruptas? Então não podemos generalizar, cada caso é um caso.

Vamos tratar do assunto em questão, a “INsegurança Pública”, qual a causa? O que leva os Policiais a agirem com brutalidade, condenando e aplicando a punição?

Uma situação é quando estamos na calma a pensar e julgar, outra é estar no meio, onde segundos são fatais para decidir entre viver e morrer, omitir ou agir, segundos para decidir o que fazer e o que não fazer; sim, foram treinados e escolheram a profissão, uma profissão de risco de vida, uma profissão que pelos seus atos, estão muito mais expostos ao julgamento pela sociedade.

O outro lado é que são sabedores dos direitos humanos, aprenderam o significado de um Estado Democrático de Direito, e que não lhes compete o julgamento tampouco atos punitivos, como a extinção de uma vida humana,

para isso temos um Poder Judiciário, que tem competência para o julgamento e a ressocialização.

Vamos a fato da criminalidade, o que leva o ser humano que pensa, a entrar no mundo do crime, e não se importar para as consequências? Nas Ciências Criminais encontramos estudos sobre a compreensão da violência, dos conflitos na sociedade. A Criminologia enquanto ciência tem como objeto de estudo, o homem, o crime, o criminoso, e os fatores criminógenos e os mecanismos de controle social. Compreender as múltiplas dimensões da violência tem sido uma ciência.

Temos alguns grupos de causas como as econômicas, sociais, políticas, religiosas, psicológicas. E dentro destes grupos podemos citar vários subgrupos, como a desigualdade social, pobreza, desemprego, tráfico de drogas, preconceitos, exploração sexual, falta de políticas de educação, cultura, saúde, emprego, moradia, violência contra mulher, corrupção na política, desestruturação da família, vícios, pobreza, má distribuição renda, ameaças, vulnerabilidade da mulher, de crianças, o crescimento acelerado de cidades, planejamento urbano, o meio em que vivem, as influências, as escolhas, são fatores que sozinhos ou combinados levam o indivíduo a praticar os crimes.

De um lado a população que necessita de segurança, do outro os criminosos, e do outro lado o governo com suas políticas de segurança e os seus mecanismos de controle.

A segurança é um elo da cadeia na sociedade, onde outros fatores precisam ser considerados, como as políticas sociais e econômicas. As políticas de segurança dependem das sociais e econômicas; de nada adianta investir somente na repressão ao crime como consequência, se as causas não são tratadas de forma eficaz. Temos falta de investimentos em contingente, treinamento e equipamentos para a preservação da ordem pública, os baixos salários destes profissionais que não raro precisam ter um segundo emprego para poderem se sustentar, e dar melhores condições as suas famílias, bem como falta de investimentos em políticas sociais, como saúde, emprego e moradia, como os que já citei. Vamos considerar uma família que vive na periferia de uma cidade cujo pai e mãe trabalham, e geralmente o trabalha em grandes cidades é longe, tendo que acordar cedo, umas 4 ou 5 horas da

manhã e retornam somente as 22 horas, e tem filhos pequenos, que não tem onde deixar, pois não há creches o suficiente. Estes menores ficam com outras crianças, e crescem sob a influência da comunidade na sua volta, vulneráveis, e a “mercê” da criminalidade. Qual o sentimento de uma criança que nasce neste meio, com seus pais terem que trabalhar tanto, para pouco terem, simplesmente sobreviver, veem sua mãe doente, com dor, e sem assistência médica? Sim, mágoa, ressentimento, se perguntam se a vida vale a pena, e assim por diante.

Sugiro você assistir o documentário: NOTÍCIAS DE UMA GUERRA PARTICULAR, e em menos de uma hora você terá um maior e mais amplo entendimento sobre a VIOLÊNCIA no Brasil.

Documentário sob a direção de Kátia Lund e João Moreira Salles: <https://www.youtube.com/watch?v=EAMlhC0kIRo>

Este artigo eu escrevi, não com o objetivo de que a mensagem seja negativa, que não há “salvação”, sou como um amigo meu em que certa vez que perguntei: “*você não se cansa deste povo*”? Ele então respondeu: “Sou um entusiasta, eu acredito nas pessoas”. A leitura, o conhecimento é que nos faz entender melhor os processos, e com a sabedoria é que mudamos, e mudando a nós mudamos o mundo.

## **14. COMO POTENCIALIZAR UMA REUNIÃO**

### **Dr. Nino Ricardo Meireles**

Em muitos momentos o gestor terá que fazer reuniões. Apesar de ser uma ferramenta importante, a reunião é vista de forma negativa por muitos colaboradores. Este artigo visa ressaltar os principais pontos capazes de tornar uma reunião eficaz.

Existem situações que justificam a convocação de uma reunião: buscar informações do grupo; desejar que a equipe participe de uma decisão; desejar compartilhar informações e esclarecer a responsabilidade por um problema.

Ao mesmo tempo, não se deve realizar uma reunião quando: o assunto é uma questão de recursos humanos que será mais bem tratada individualmente, não existir tempo suficiente para preparação e o assunto já foi decidido.

### **14.1. PREPARAÇÃO**

O gestor deve iniciar os preparativos identificando a finalidade da reunião. Os objetivos específicos determinarão quem será convocado e como será a condução. Deverão ser envolvidas as pessoas que: têm poder de decidir as questões envolvidas; podem prover contribuições relevantes e estão comprometidas ou têm um interesse ou um papel nas questões.

A reunião deverá ser precedida de um planejamento. Os pontos que devem ser levantados são: finalidade; resultados e objetivos almejados; data, horário e local; papéis a serem desempenhados pelos participantes; duração e material de suporte.

A duração dependerá da finalidade e da agenda. Em geral, deve durar entre trinta minutos e duas horas. Normalmente, quanto mais breve, melhor.

Uma pessoa pode desempenhar diversos papéis em uma reunião. Os papéis essenciais são: líder, facilitador, relator, colaborador e especialista. O líder pode ou não dirigir a reunião, mas esclarece sua finalidade, objetivos e obstáculos. É o responsável pelo acompanhamento.

O facilitador guia o grupo através das fases de discussão, resolução de problemas e tomada de decisões. Pode ser responsável pela logística. Já ao relator cabe captar os pontos-chave, idéias e decisões resultantes da reunião.

Os dois últimos papéis, são: colaborador e especialista. O primeiro participa ativamente oferecendo idéias e ajudando a manter o curso da discussão. O segundo contribui com o seu conhecimento em assuntos específicos.

## **14.2. CONDUÇÃO**

Algumas diretrizes potencializam a condução: fazer uma breve introdução para certificar-se de que o grupo está ciente da agenda, objetivos e resultados a serem alcançados; estabelecer os comportamentos e princípios aceitos pelo grupo; começar e encerrar no horário; anuência sobre como as decisões serão tomadas; limitar o tempo para resolução de cada problema ou para tomar uma decisão; identificar quem será responsável pela decisão final de cada item; acordar como os conflitos serão tratados e acordar como será feito o acompanhamento.

Mesmo que o gestor tenha seguido as diretrizes para conduzir uma reunião eficaz, é inevitável que surjam problemas. Em pontos críticos, os grupos ficam emperrados ou confusos, emudecem ou não conseguem discutir o problema de forma direta. E é ainda possível que, algumas vezes, surjam conflitos abertos.

## **14.3. ENCERRAMENTO**

Saber quando e como encerrar uma reunião poderá ajudar o gestor a executar o plano de ação proposto. Os sinais que demonstram quando deve ser encerrada a reunião são: todos os objetivos foram alcançados; quando não há mais progresso no sentido de alcançá-los e quando o tempo estiver esgotado.

Os passos para encerrar a reunião são: repetir ou fazer um resumo do que foi alcançado e explicar que tais itens serão comunicados às partes interessadas; esclarecer o que acontecerá em seguida e reforçar a importância

do plano de comunicação; se for apropriado, programar outra reunião; solicitar ao grupo ajuda no sentido de avaliar a reunião e obter idéias do que pode ser feito melhor em um próximo encontro e agradecer a participação de todos.

Em geral, o passo mais ignorado na condução de reuniões é assegurar que as ações serão efetivadas após o encerramento. Isso é especialmente preocupante no caso das partes interessadas que não compareceram à reunião. Reuniões encerradas sem um plano de ação e comunicação não sobrevivem à sala de reuniões.

Existem diversos comportamentos dos participantes que necessitam de procedimentos previamente definidos para trata-los: atrasos; participantes saindo antes do horário estabelecido; participante repetindo constantemente um ponto; participante ridicularizando e apontando defeitos nos outros; participante fazendo outras coisas; conversas; participante dominando a conversa; participante atacando colegas; participante terminando a fala do outro; participante que sabe tudo e interrupções.

## 15. OS DESAFIOS DOS GESTORES DE SEGURANÇA CORPORATIVA PERANTE O CENÁRIO RESTRITIVO DAS ORGANIZAÇÕES

**Cristiano Pazzini Lobo Lazzarotti**

O atual cenário da economia brasileira é um grande desafio para os gestores de diversos segmentos.

Para garantir sua sobrevivência, organizações necessitam enxugar custos de produção, para minimizar perdas. Bom exemplo é o das mineradoras que viram o preço da tonelada de minério de ferro despencar nos últimos meses.

Estamos passando por um momento político e social conturbado no Brasil: aumento da corrupção, escassez de água, altos custos da energia e combustíveis, transporte, inflação, enfraquecimento da moeda, falta de investimentos em infraestrutura e novos projetos, morosidade dos Órgãos na liberação de licenças ambientais e desemprego. Estes fatores contribuem ainda mais com este cenário negativo.

Com uma política agressiva de redução dos custos, nós Gestores de Segurança temos que aproveitar esse momento de incertezas e fazer das adversidades nossas oportunidades. Podemos mostrar aos *stakeholders* que não somos apenas mais uma área onerosa para a organização, além de não fazemos somente a proteção de patrimônio. Constantemente, sofreremos abordagens do tipo: “Esse tanto de vigilante realmente é necessário?” “Por que não substituem os vigilantes por câmeras?” “Porque não utilizam cães de guarda ou drones?”.

Como especialistas, sabemos dos papéis e responsabilidades da Segurança Corporativa, as necessidades de investimentos e dos riscos. Em contrapartida, temos que lançar mão de respostas técnicas comprovando que câmeras não substituem pessoas, pois, estes dispositivos ainda não respondem às ameaças, não realizam controles de acesso, não conferem notas fiscais e materiais. E os cães? Em locais fechados (galpões, residências, outros) são ótimos. Em patrulhamento, há a necessidade de um vigilante como guia. Em ambos os casos, necessitam de um tratador, abrigo, cuidados especiais e alimentação. Em suma, existem custos para mantê-los e necessária

de mão de obra. Já os drones, possuem baixa autonomia de voo, dependem operadores e oferecem diversos riscos à segurança das pessoas e instalações, sendo que incidente são constantes.

Quais são, portanto, as alternativas para manter nossas operações em andamento, reduzirmos custos e obtermos resultados esperados pela alta direção? Fazendo prospecção e projeções de cenários; registrando e controlando riscos; propondo estudos para a melhoria dos processos e aplicação de soluções tecnológicas em locais que permitem isso. Com isso, podemos gerar uma efetiva redução de custos, controle das perdas, buscando alternativas para a maximização dos recursos já existentes. Evidenciar que não somos somente um Centro de Custo, mas uma Unidade da organização que necessita de INVESTIMENTOS, para que a retribuição sobreponha o que lhe foi confiado. Deixar de perder também é lucro.

Esse é o momento para expormos às Altas Direções a importância da Segurança Corporativa para as Organizações e que estamos preparados para adaptação às mudanças de cenários e que temos habilidades para reestruturar processos com o foco no aumento da produtividade, redução de custos, mantendo em níveis de risco aceitáveis.

Façamos como a água: capacidade natural de romper barreiras, contornar obstáculos e encontrar caminhos alternativos!

## 16. VIGILANTE: O PROFISSIONAL DE SEGURANÇA PRIVADA

**Neide Catarina Turra**

**Vigilante** – Único profissional que, objetivando a guarda ou proteção do patrimônio e a prevenção de crimes, é autorizado a realizar funções ativas de segurança, realização de rondas, abordagens nos estabelecimentos, com possibilidade de utilizar a força e instrumentos de coerção, assim como revista privada (Lei 7.102/83).

O mercado de segurança privada está em plena expansão. Recentemente a Coordenação Geral de Controle de Segurança Privada da Polícia Federal apresentou dados atualizados informando que o número de vigilantes em atividade é superior à marca de 800.000, ultrapassando o número de policiais militares em todo o Brasil. Mesmo com a alta demanda, ainda existem dúvidas e incertezas, em relação a este profissional que exerce papel fundamental na sociedade, bem como, são pouco conhecidas quais são suas atividades, no exercício da profissão.

O vigilante é o único profissional legalmente reconhecido e devidamente habilitado para atuar na área de segurança privada e/ou orgânica. Quando falamos em “devidamente habilitado”, queremos dizer que o profissional deve ter concluído, com aprovação, o Curso de Formação Profissional previsto em Lei, especificamente a Portaria n. 3233/2012 que regulamenta parâmetros da Lei n. 7.102/83.

Portanto, o Curso de Formação de Vigilantes contém uma carga horária de 200 horas, durante as quais capacita o aprendiz para exercer a função de vigilante patrimonial.

Na atual conjuntura da segurança privada existem 05 modalidades de vigilantes:

- **Vigilante Patrimonial** – Habilitado com 200 horas de Curso Básico;
- **Vigilante de Transporte de Valores** – Certificado do Curso Básico e mais 50 horas de Conhecimentos Específicos de Transporte de Valores

- **Vigilante em Segurança Pessoal Privada** – Certificado do Curso Básico e mais 50 horas de Conhecimentos Específicos de Segurança Pessoal Privada.
- **Vigilante de Escolta Armada** - Certificado do Curso Básico com mais 50 horas de Conhecimentos Específicos de Escolta Armada.
- **Vigilante de Grandes Eventos** - Certificado do curso Básico com mais 50 horas de Conhecimentos Específicos de Gerenciamento de Grandes Públicos.

Todos os vigilantes, independente da função que exercem, passam por cursos de reciclagem, a cada dois anos.

Assim, toda esta formação habilita o vigilante a atuar em rotinas específicas de segurança privada, não sendo possível a sua substituição por nenhum outro tipo de profissional.

#### **Deveres do Vigilante**

- I - Exercer suas atividades com urbanidade, probidade e denodo, observando os direitos e garantias fundamentais, individuais e coletivos, no exercício de suas funções;
- II - utilizar, adequadamente, o uniforme autorizado, apenas em serviço;
- III - portar a CNV – Carteira Nacional de Vigilante;
- IV - manter-se adstrito ao local sob vigilância, observando-se as peculiaridades das atividades de transporte de valores, escolta armada e segurança pessoal;
- V - comunicar, ao seu superior hierárquico, quaisquer incidentes ocorridos no serviço.

#### **Direitos do Vigilante:**

- I - Uniforme às expensas do empregador;
- II - porte de arma, quando em efetivo exercício e quando o contrato requer;
- III - utilização de materiais e equipamentos em perfeito funcionamento e estado de conservação, inclusive armas e munições;
- IV - utilização de sistema de comunicação em perfeito estado de funcionamento;
- V - treinamento regular nos termos previstos na Portaria 3.233/2012;
- VI - seguro de vida em grupo, feito pelo empregador;
- VII - prisão especial por ato decorrente do serviço.

A formação destes profissionais somente pode acontecer em Centros de Formação Especializados e Credenciados no Departamento de Polícia Federal.

Os Instrutores também devem ser especialistas nas áreas do conhecimento que ministrarão nos Cursos de Formação, Extensões e Reciclagens. Também necessitam obter o credenciamento no Departamento de Polícia Federal.

Além dos cursos previstos na Legislação em vigor (Portaria 3.233/2012), os vigilantes devem passar por treinamentos regulares, treinamentos estes especializados, com vistas a manter os profissionais sempre atualizados para a boa prática de sua função. Portanto, qualquer pessoa física ou jurídica que for contratar os serviços de vigilância deve, primeiramente, informar-se e verificar se a empresa de segurança privada tem o hábito de oferecer treinamentos regulares especializados para os seus vigilantes.

Esta gama de informações ainda é pouco conhecida pelo público em geral, e por isso, é comum ocorrerem dúvidas e incertezas em relação aos serviços prestados. Durante nosso cotidiano, por diversas vezes nos deparamos com porteiros, controladores de acessos, fiscais de lojas, dentre outros, executando funções que caracterizam a atividade do Vigilante, inclusive efetuando rondas e revistas. Essa prática, cujo objetivo do tomador de serviços é a redução de custos, é perigosa e totalmente irregular. Gera, nas pessoas, a falsa sensação de segurança, quando, na verdade, não estão sob os cuidados de profissionais devidamente preparados. No mercado de segurança privada não adianta inventar. Segurança com **seriedade, tranquilidade e responsabilidade** somente a exercida por **VIGILANTE**.

## **17. ALINHANDO OS OBJETIVOS DE SEGURANÇA AOS OBJETIVOS EMPRESARIAIS**

**Dr. Nino Ricardo Meireles**

Os desafios empresariais estão cada vez maiores, pois as exigências do mercado e o desempenho dos concorrentes estão crescendo rapidamente. Para fazer frente a esta realidade as empresas necessitam superar continuamente os seus patamares de atuação e tornar os seus processos cada vez mais eficientes e eficazes. A análise estratégica dos ambientes interno e externo, buscando identificar os pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e

ameaças; é cada vez mais importante para a estruturação do planejamento estratégico.

As organizações norteiam sua caminhada por metas muito bem definidas. Primeiro são desenvolvidas as metas estratégicas, que serão desdobradas em metas táticas e estas em metas operacionais. Todos os subsistemas da empresa (departamentos) sejam ligados a atividade fim, sejam ligados à atividade meio, terão suas metas alinhadas às metas estratégicas. Este alinhamento é essencial para o sucesso empresarial.

Não podemos esquecer que qualquer empresa é um sistema aberto formado de subsistemas que são seus departamentos. Todos devem estar unidos buscando o efeito sinérgico. Não existe setor mais importante, todos têm sua importância. Outro ponto que não podemos esquecer é que a empresa tem que ter foco no seu negócio, ou seja, as atividades meio têm que potencializar a atividade fim.

Sob este prisma, podemos perceber que as metas de segurança são desdobramentos das metas estratégicas, ou seja, devem estar alinhadas as grandes metas empresariais. Os objetivos a serem alcançados pelo subsistema de segurança não são desconexos e à parte do foco empresarial. Caso não exista esta correlação, as ações de segurança não têm sentido e não se justificam financeiramente, pois a empresa estará investindo em ações que não agregam valor.

A própria definição de risco da ISO 31000, deixa claro que risco é o efeito da incerteza em relação ao alcance dos objetivos empresariais. Esta definição faz perceber a importância da gestão de riscos para qualquer empresa. O resultado do processo de gestão de riscos é a definição das probabilidades e impactos dos riscos identificados, riscos estes capazes de gerar perdas ao negócio. A partir do cruzamento destas duas variáveis teremos definido a forma de tratamento dos riscos e os planos de ação necessários para fazer frente a eles. Como os riscos levantados são capazes de impactar a empresa e afetar o sucesso do negócio, é lógico que o planos de ação que contemplam ações de segurança nos focos preventivo e contingencial, estarão alinhados à atividade fim, logo as ações de segurança estarão alinhadas ao negócio.

Precisamos atuar sempre com base na gestão de riscos, pois ela é a base de sustentação dos diversos ramos de atuação da segurança: plano preventivo, plano contingencial, plano de segurança das informações, inteligência, segurança do trabalho, prevenção de perdas.

Como a gestão da segurança tem que está alinhada com as metas estratégicas da empresa é lógico que o gestor da segurança empresarial terá que gerir com base em diretrizes. Para este fim, o gestor terá que utilizar com maestria o ciclo PDCA (planejar, executar, controlar e agir). Não é mais possível gerenciar sem planejamento. As diretrizes do gestor da segurança serão desdobramentos das diretrizes estratégicas. A gestão da segurança não é uma coisa a parte, mas sim integrada ao negócio da empresa.

## **18. OS DESAFIOS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE SEGURANÇA**

**Dr. Nino Ricardo Meireles**

Vários são os desafios a serem enfrentados pelas empresas prestadoras de serviço de segurança no nosso País. Desafios estes, que estão nos ambientes interno e externo. Para analisarmos o ambiente externo iremos utilizar como referência as cinco forças de Michael Porter (ameaça de novos entrantes, poder de barganha dos fornecedores, poder de barganha dos clientes, produtos substitutos e concorrência).

A empresa que presta serviço de segurança faz parte de um setor de negócio, no qual surgem constantemente novas organizações (novos entrantes). Estas novas empresas trazem ameaças às empresas existentes, por trazerem capacidade de produção adicional.

Em relação aos fornecedores não podemos esquecer que para o desenvolvimento da atividade de segurança privada é necessário, muitas vezes, a aquisição de produtos controlados (armamento letal e não letal, munição e colete balístico). Esses fornecedores passam a ser poderosos, pois não existem produtos substitutos e constituem um pequeno número de grandes empresas fornecedoras altamente concentradas.

Os clientes também têm poder, pois a prestação de serviço não apresenta muita diferenciação, aja vista ser uma atividade bastante regulamentada. Além deste aspecto, temos o problema das prestações de serviço ilegais (empresas clandestinas) e a falta de cultura de segurança na maioria das organizações. Esta falta de cultura faz com que o preço seja o principal ponto a ser levado em consideração pela empresa cliente.

Ainda em relação aos clientes outro ponto importante é a relação expectativa e percepção. Existem três situações possíveis: percepção menor que a expectativa; percepção igual a expectativa; percepção maior que a expectativa. Na primeira relação teremos um cliente insatisfeito, pois ele esperava mais do que recebeu na prestação do serviço. Na relação de igualdade, o cliente recebe do prestador o que ele esperava, temos uma situação de normalidade. Na terceira relação teremos a condição de cliente encantado, pois o cliente recebeu mais do que ele esperava da prestação de

serviço. Esta é a condição que deve ser buscada por toda empresa prestadora de serviço, pois o cliente encantado não tem o interesse de trocar o parceiro.

Para enfrentar o desafio da relação expectativa e percepção as empresas prestadoras de serviço deveriam utilizar o Modelo dos Cinco Gaps (Parasuraman), pois torna mais fácil a compreensão das causas geradoras da distância entre a expectativa e a percepção do cliente.

Produtos substitutos (serviços substitutos) são os diferentes bens ou serviços que vêm de fora do setor e que desempenham as mesmas funções de um produto do setor, ou seja, estamos falando da atividade clandestina e da vertente dos agentes de portaria. Eles representam uma ameaça em virtude dos preços competirem entre si. A disponibilidade de novos serviços leva os consumidores a fazerem comparações de qualidade, performance e preço.

A concorrência é sem dúvida alguma a mais poderosa das cinco forças. Esta força é influenciada por concorrentes numerosos. As principais armas são: preço, qualidade, performance dos itens oferecidos, serviço ao consumidor, garantias, propaganda e promoções especiais e inovação de produtos.

Além das forças de Porter é importante a compreensão, por parte das empresas prestadoras de serviço de segurança, das características da prestação de serviço: intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade, perecibilidade e heterogeneidade. Características importantes, mas muitas vezes negligenciadas e quando negligenciadas, interferem negativamente na prestação de serviço. Além destas características outro ponto importante do ambiente externo é a análise criteriosa do mercado de recursos humanos (vigilante, gestor operacional, gestor tático).

Em relação ao ambiente interno os principais desafios são: visão sistêmica, visão de negócio, gestão com base em diretrizes. A não percepção de empresa como um sistema aberto leva à concepção equivocada de que o sucesso de um setor leva necessariamente ao sucesso empresarial. A sinergia entre os departamentos é muito importante.

Outro desafio é a definição de qual é o negócio da empresa que presta serviço de segurança. Deveria ser desenvolver soluções de segurança e não vender homens e ou equipamentos. A visão restrita de negócio interfere no resultado empresarial. O último desafio é o modelo de gestão. A falta de se

fazer gestão com base em metas, sem indicadores, interfere negativamente no sucesso empresarial.

Podemos afirmar que os desafios estão nos ambientes interno e externo. A compreensão deles é essencial para que as empresa tenham sucesso e enfrentem o processo de entropia.

## **19. QUANDO A SEGURANÇA FOR O ALVO, MIRE NA PREVENÇÃO!**

**Neide Catarina Turra**

**Qual é a importância da PREVENÇÃO na sua vida?**

**Camisinha, Capacete, *check-up*, guarda-chuva.....**

Geralmente ouvimos nas rodas de conversas a expressão “SE EU HOUVESSE”.... teria evitado... “SE O FULANO HOUVESSE...” “SE A EMPRESA HOUVESSE...” “SE O PILOTO SCHUMACHER HOUVESSE...”.

Será necessário que aconteçam crises e tragédias para que as pessoas despertem para a cultura de PREVENÇÃO?

Há 03 anos, em Santa Maria, RS, aconteceu uma das maiores tragédias que a história registrou. SE órgãos públicos fiscalizadores, empresários do ramo de entretenimento e quiçá vigilantes com sistema de comunicação eficiente, e todos estivessem imbuídos de uma cultura preventiva, certamente a tragédia não teria ocorrido e/ou muitas vidas poderiam ter sido preservadas.

Outro fato inesquecível foi o episódio da Arena Joinville/SC. Quais ações preventivas deixaram de existir neste caso? E que lição ou aprendizado o Ministério Público, a Polícia Militar, as Associações Esportivas e as Empresas de Segurança Especializadas obtiveram neste trágico acontecimento?

Assim, poderíamos estar citando inúmeros fatos dos últimos anos e por meio deles, analisar o drama de famílias, de empresas e de indivíduos que se lamentam por ter deixado acontecer, por não focar na PREVENÇÃO.

Por sua vez, em relação às manifestações que ocorrem diariamente nas ruas das principais cidades brasileiras, que se tornam palco de protestos e ou situações de conflitos e desrespeito aos Direitos Humanos e Direitos Constitucionais, que medida preventiva nossos Governantes deveriam adotar?

E no trânsito? Vidas de adolescentes, jovens e adultos são ceifadas diariamente por imprudências das mais banais, ou em decorrência de barbáries cometidas ao volante, tais como: alcoolismo, drogas, alta velocidade, uso do celular enquanto dirige, ou pela inabilidade de menores ao volante e muitas vezes com permissão dos responsáveis. Não existe ainda, de forma generalizada, uma cultura do uso de capacetes, cintos, revisão dos itens de

segurança dos veículos, incluindo-se aí a própria falta de manutenção destes, como principais causas nos acidentes.

Na sua vida, para você agir preventivamente, você deve usar da inteligência e fazer-se sempre a seguinte indagação: qual é o risco que eu tenho ao estar no volante? Ao deixar minha residência? Ao estar andando na rua, no *Shopping Center*, na balada, na praia, quiçá no meu serviço?

Como posso evitar que eu seja vítima de crimes praticados por meliantes, ou de outra situação própria da circunstância na qual me encontro? Como desenvolver e cultivar o “*habitus*” preventivo em minha vida?

Para Bourdieu (2002), \**“habitus diz respeito às disposições incorporadas pelos sujeitos sociais ao longo de seu processo de socialização; integra experiências passadas, atua como uma matriz de percepções, de apreciações, de ações. Essa “matriz”, ou conjunto de disposições, nos fornece os esquemas necessários para a nossa intervenção na vida diária”*.

Sendo produto da história, o “*habitus*” é um sistema de disposições aberto, permanentemente defrontado por experiências novas e permanentemente afetado por elas. Ele é durável, mas não imutável. Devemos estar sempre renovando nossa matriz mental de critérios preventivos de segurança em nossa vida, nas várias dimensões: socioafetivas, culturais e econômicas, dentre outras.

Da simples consulta ao seu médico para exames preventivos, de rotina, até a decisão de, na sua residência, contratar um sistema preventivo de segurança privada ou mesmo na sua vida empresarial, tudo será diferente “SE” “for um processo habitual e contínuo de PREVENÇÃO” (Pedrosa, 2011).

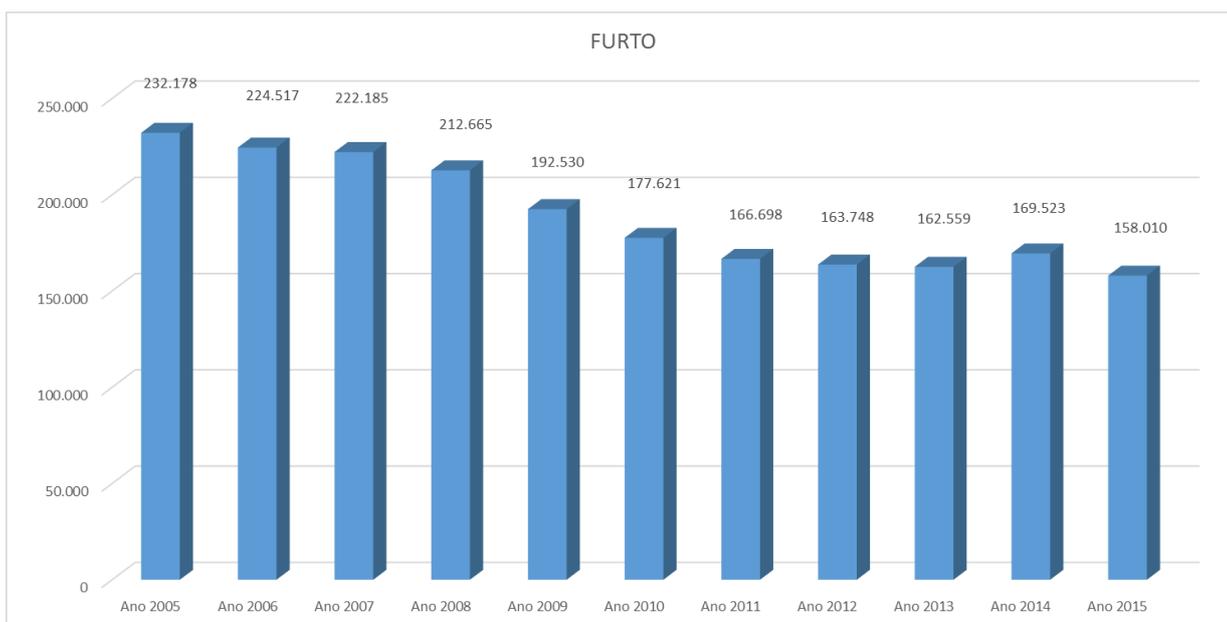
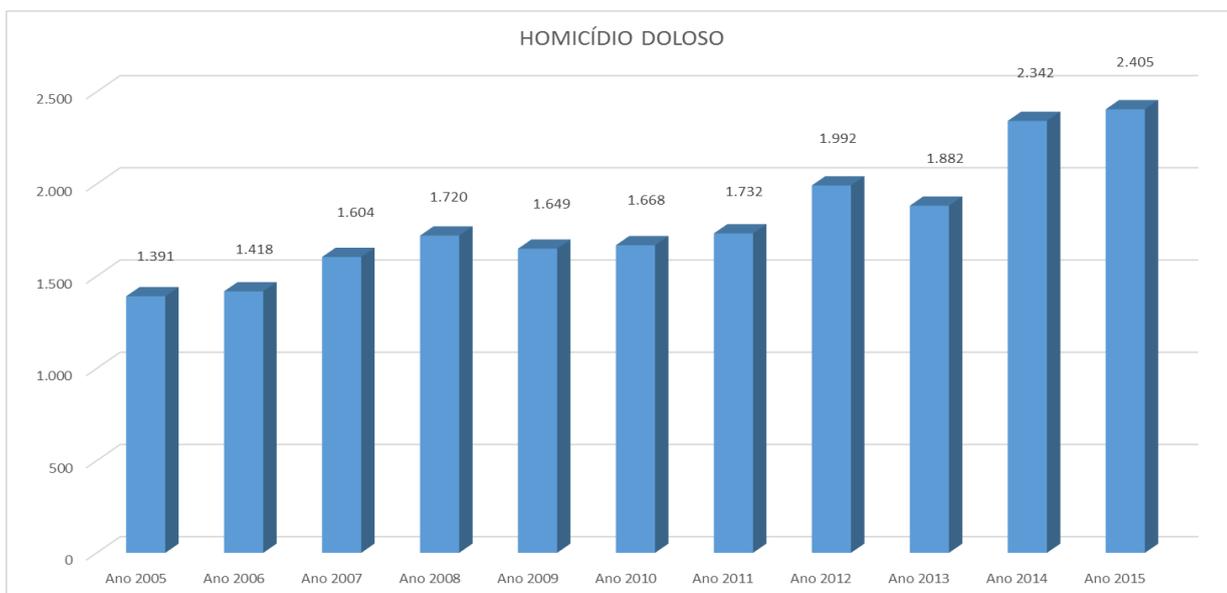
**PREVENÇÃO É SEGURANÇA!**

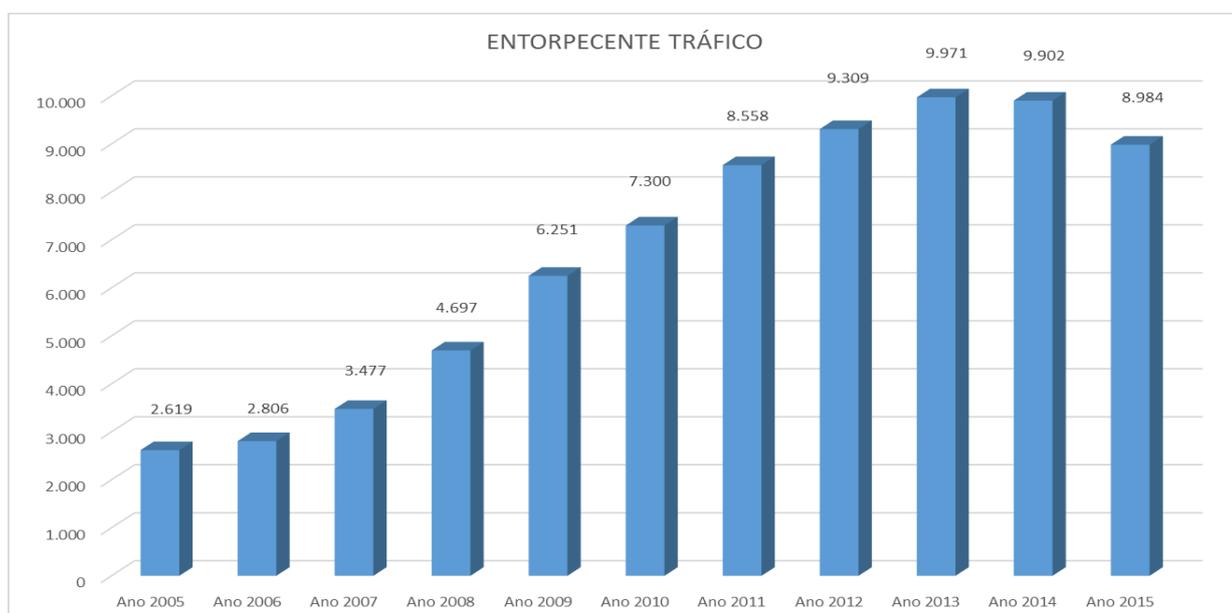
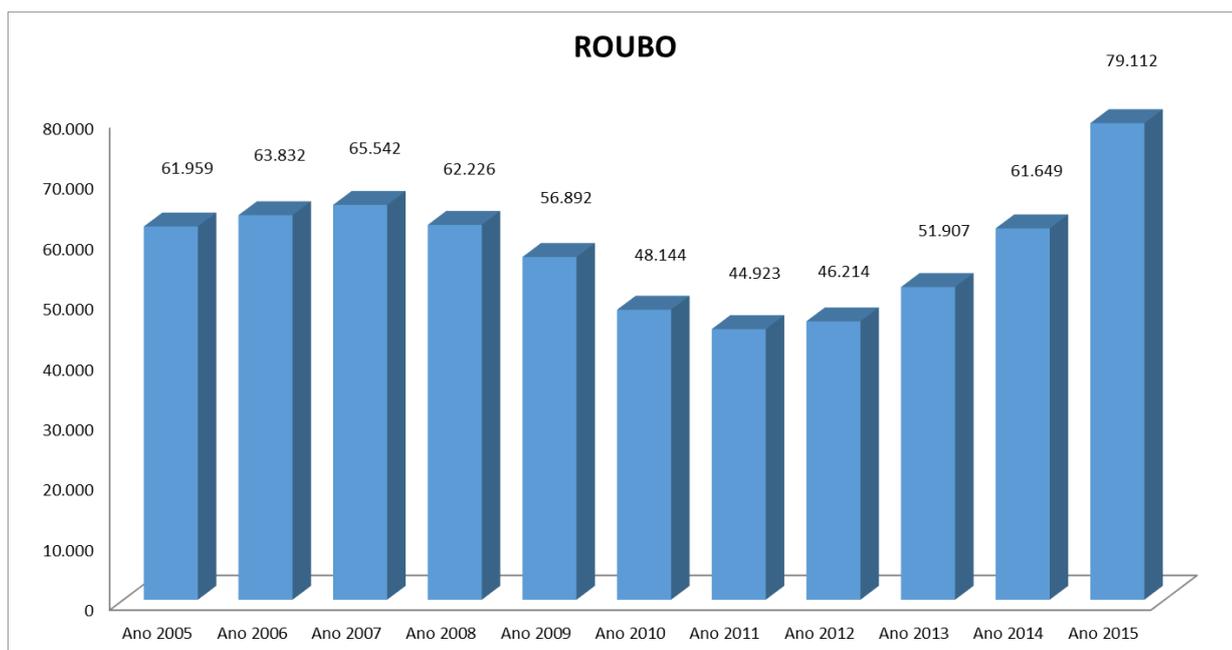
**EM SUA VIDA DIÁRIA – PREVINA-SE!**

## 20. SEGURANÇA PÚBLICA – RIO GRANDE DO SUL

Carlos Alberto Köhler

No estado do Rio Grande do Sul, os delitos têm aumentado principalmente nos últimos 05 (cinco) anos, furtos e extorsão tem sido os únicos a diminuir, os demais como roubo, furto e roubo de veículo, homicídios, tráfico, homicídio doloso, tem aumentado, segundo os índices da Secretaria de Segurança Pública.





Fonte: SSP – RS.

O governo do estado do Rio Grande do Sul solicitou apoio da Força Nacional de Segurança após a crescente onda de homicídios, e o secretário de segurança pública do Rio Grande do Sul Wantuir Jacini, pediu exoneração no dia 25 de agosto último após uma mulher ter sido morta a tiros em frente a uma escola, no bairro Higienópolis, na Zona Norte de Porto Alegre. Segundo a Agência Brasil EBC afirmou que segundo os estudos “nos últimos cinco anos, a incidência de roubo de cargas no Brasil aumentou 48%, com um prejuízo acumulado de R\$ 5 bilhões”.

Estes aumentos crescentes de perdas/prejuízos para as empresas, tem

contribuído para aumento nas proteções físicas e patrimoniais, segundo a Federação Nacional das Empresas de Segurança e Transportes de Valores, o faturamento nominal do setor de segurança privada aumentou de 7 Bilhões em 2002 para 50 bilhões em 2015 Estimativa, devido a pesquisa ser de 2014), já a Associação das Indústrias de Segurança no Brasil (SIA), anunciou que o setor cresce, em média, 20% ao ano, a Associação Brasileira das Empresas de Sistemas Eletrônicos de Segurança - ABESE, divulgou que o setor de segurança eletrônica movimenta mais de R\$ 4 bilhões/ano no Brasil e cresce mais de 10% a cada ano. Estes dados vêm demonstrando claramente que devido aos prejuízos/perdas geradas pelos aumentos dos delitos, as empresas estão investindo cada vez mais na proteção de seus patrimônios: de pessoas e dos bens.

## REFERÊNCIA

<http://g1.globo.com/rs/rio-grande-do-sul/noticia/2016/08/forca-nacional-chega-porto-alegre-para-reforçar-seguranca-publica.html>

<http://g1.globo.com/rs/rio-grande-do-sul/noticia/2016/08/secretario-de-seguranca-do-rs-deixa-cargo-apos-mulher-ser-morta-tiros.html>

<http://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2016-08/roubo-de-cargas-aumenta-10-no-brasil-diz-pesquisa>

IV Estudo do Setor da Segurança Privada da Federação Nacional das Empresas de Segurança e Transportes de Valores. Edição Junho de 2014.

<http://www.iscbrasil.com.br/Multimedia/Releases/Releases-do-Evento/MERCADO-DE-SEGURANCA-CRESCE-20-AO-ANO-E-ISC-BRASIL-2015-FOMENTA-O-SETOR-COM-NOVIDADES-E-TENDENCIAS-EM-AUTOMACAO/>

<http://www.abese.org.br/revistasegurancainteligente/PDF/midia-kit-Revista-SI-2014.pdf>

## **21. O TREINAMENTO EFICAZ!**

**Carlos Alberto Orvate**

Excelência operacional tem sua base na padronização, no treinamento operacional no palco de operações, na supervisão e tudo isso com uma auditoria. As empresas, em diversas áreas de atuação, têm sido assoladas com diversos tipos de treinamentos, sem resultado efetivo, desfocados, que aumentam as despesas e com ineficácia não agregando valor, havendo uma resistência das pessoas em participar. Há dois problemas associados a estes treinamentos:

### **1 - Conceito de foco**

O conceito é muito simples, mas na prática é de difícil assimilação. É importante que o gestor tenha dois ou três problemas prioritários (mais do que isso não resolve nenhum). Se a gestão é delegada a outros “gerentes”, seus planejamentos devem estar alinhados com as metas da alta diretoria, não apenas no seu nicho. O Plano de Treinamento deve ser dirigido, de forma focada, às pessoas relacionadas com as prioridades com os temas técnicos que irão resolver aqueles problemas. Todo plano, em qualquer área da empresa, deve sempre ser estabelecido a partir das metas e problemas prioritários através da análise do processo que conduz aos resultados indesejados. O resto é dinheiro e tempo jogado fora.

Para garantir o foco no treinamento é necessário definir com a alta diretoria as reais necessidades da proposta de treinamento, assumido as metas como próprias para efeitos de avaliação de desempenho do consultor / instrutor, o treinamento é assim focado e ministrado por quem sabe o que se deve fazer.

### **2 – Indiferença sobre o explícito e o prático**

Ensino explícito é uma aula teórica de como se realiza alguma ação, muito simples de ser feito por qualquer pessoa disposta a seguir um plano de

aula, um treinamento de alta rentabilidade para as escolas e consultorias. É relacionado à mente e ao conceito (talvez seja por isto que existe tanta gente que fala, mas não faz).

Ensino prático só se adquire realizando a ação. Este tipo de treinamento tem que ser feito de pessoa a pessoa, requer instrutores hábeis e experientes e é de baixa rentabilidade e poucos se interessam em fazer principalmente por falta da competência da didática. O ensino prático é relacionado às habilidades, primeiro do instrutor em transmitir e segundo do aprendiz em ser capaz de aceitar novos processos (desistir da síndrome de Gabriela “Eu sou mesmo assim, sempre foi assim” .....).

Pode ser necessário o treinamento explícito e depois prático, construindo assim, o conhecimento holístico baseado em Procedimento Operacional Padrão realizado com cuidado especial, no local de trabalho e por pessoa que já conhece a função simulando as condições reais e auditadas para certificar o treinando.

Todo treinamento deve ser orientado a resultados e não apenas ao cumprimento de exigências legais. Tenho indicado mudanças nas atividades de ensino propondo as atividades tutoriais, ou seja, o consultor / instrutor faz a tarefa junto com as pessoas até que estejam seguras de que sabem fazer sozinhas.

Após o treinamento deve ser realizada a supervisão para que as não conformidades possam ser percebidas e ações corretivas possam ser realizadas, daí a auditoria para garantir à Direção que os procedimentos estão sendo cumpridos.

Esta política de focar nas metas prioritárias e de garantir a aquisição do conhecimento prático (ou habilidades) deve ser base do sucesso do Plano de Treinamento e do sucesso do Plano de Continuidade dos Negócios.

## 22. SEGURANÇA: ALIADA OU INIMIGA DA EMPRESA

### Carlos Alberto Köhler

Tenho observado incontáveis reclamações de gestores de segurança patrimonial privada, sobre os investimentos que as empresas fazem em segurança, segundo eles os valores são muito aquém do que deveria, daí vem a pergunta: “quanto a empresa deve investir em segurança”? Muitos respondem que quando se trata de uma vida, esta não tem preço, portanto os investimentos não devem ser subestimados, devem sempre estar em primeiro lugar, dando a entender que deve ser muito.

Vejamos o exemplo da empresa de entretenimento *The Walt Disney Company*, a Disney como a conhecemos, que tem como matrizes de prioridades, ou matriz de integração a Segurança, Cortesia, Show e Eficiência. Assim sendo, para todos os funcionários da Disney que se depararem com uma situação, e precisam decidir o que fazer, estas 04 (quatro) matrizes deverão nortear suas ações, ou seja, na dúvida, decida pela Segurança, Cortesia, Show e Eficiência. Podemos perceber que para empresa *The Walt Disney Company*, a segurança é um requisito fundamental para o seu negócio de entretenimento.

Vamos agora ao exemplo de matriz de prioridades em uma residência de um gestor de segurança que mora numa metrópole: quanto este investe em segurança? Quanto investe em alarmes, câmeras, eclusas, guaritas, muros, concertinas, vigilância, segurança pessoal para seus filhos, etc., deixa de comprar um smartphone, um novo carro, uma viagem em troca destes mitigadores acima citados?

Fiz esta analogia para refletirmos que todos sem exceção correm um certo risco, ou seja, de uma forma ou de outra, todos arriscam diariamente suas vidas e seu patrimônio, assim se dá numa empresa, partindo do pressuposto que seguem as normas de segurança contida nos requisitos legais.

Assim sendo, tanto as empresas como as pessoas, conscientes ou não, buscam o equilíbrio entre o risco e o negócio, os riscos dos bens em relação a lucratividade, e os riscos da vida sobre os prazeres e confortos da vida. Uma

pessoa que pensa e age somente na segurança, não sai de casa, não se diverte, sim até porque nos locais que tem nas suas matrizes de prioridades a segurança, houveram acidentes e mortes.

Esta é uma das chaves do castelo: o equilíbrio, e compete a cada pessoa, e a cada empresa buscar este equilíbrio.

Vamos voltar a questão de quanto as empresas investem em segurança, o que deveria ser o ideal. Vamos começar pela continuidade de sua existência, e sempre na linha de que as normas sejam cumpridas, analisamos o caso das empresas que realizam investimentos iguais ou maiores que a lucratividade do negócio, vão inviabilizar a empresa, ou seja, melhor colocar o dinheiro no banco, ou realizar aplicações e ganhar seus dividendos do que continuar no negócio, sim esta empresa não achou o equilíbrio, investiu mais em segurança menosprezando a lucratividade e continuidade. Na vida pessoal ocorre o mesmo, se investir tudo na segurança, ninguém sairá de casa, não vão se divertir, não vão viajar, etc.

Esta é a questão: o equilíbrio, e o quanto nos arriscamos.

Em uma empresa não é diferente, o quanto será investido para a segurança de um determinado numerário, mercadoria, equipamentos dependerá do resultado de um estudo de análise de risco, com sua probabilidade projetiva e prospectiva, versus o impacto. A empresa decidira entre algumas opções, como: aceitar correr o risco, poderá transferir o risco, para uma seguradora por exemplo, ou poderá diminuir a probabilidade e impacto com certo valor de investimento em mitigadores, e neste caso, novamente realizamos a conta para chegar no equilíbrio.

Os gestores de todos os departamentos devem conhecer e trabalhar para alcançarem os objetivos estratégicos da empresa, definidos nas suas diretrizes, e caso não estiverem de acordo com os seus valores, ou seja, as formas de alcançar, procure outra empresa que tenha estes seus valores, simples assim, caso contrário, a insatisfação tomará conta de você e estará eternamente tentando encontrar em palestras e artigos motivacionais que despertem a chama de motivação que te deem energia para trabalhar e “lutar” neste desafio – o da segurança; não estou querendo dizer que sou contra as

palestras e artigos motivacionais, longe disso, pois existem bons palestrantes e escritores, mas ficar parado e se considerando o “patinho feio”, não dá!

Não é só na segurança que isso acontece, são em todos os setores sem exceção, converse com o pessoal do marketing, da gestão de pessoas, do comercial, da logística, todos podem se sentir os “patinhos feios” quando não entendem que fazem parte de um todo, por isso devemos ter uma visão holística de toda a empresa, responda as seguintes perguntas: onde me encontro no contexto da empresa? O que a empresa espera de mim? Quais os meus objetivos e metas? Uma meta bem definida com indicador de resultado é vital para assegurar a motivação do time de qualquer departamento em uma empresa.

Para conseguir investimentos na área de segurança, por exemplo, faça um planejamento bem estruturado baseado em fatos e números, justificando que o investimento compensará a perda, é desta forma que conseguirá a aprovação para um investimento.

Claro que existem empresários que contam somente com a sorte e que não realizam planejamento, há todos os tipos de pessoas e empresas, portanto, procure aquelas que comentei a pouco, aquelas que tem os mesmos valores que você.

A segurança sempre é e sempre será aliada da empresa, quer haja planejamento ou não, quer seja implícito ou explícito, o que o gestor precisa, é justificar com números e fatos, com um bom planejamento baseado em informações de análise projetiva e prospectiva, e com metas definidas como comentamos a pouco, este é o caminho mais curto! Quem não vai concordar em realizar um investimento de “x” valor se comprovado que a perda será maior que isso? Quando realizado o estudo desta forma, o CEO vai imediatamente perguntar “onde eu assino”?

## **23. SEGURANÇA, MAIS QUE NECESSIDADE É EDUCAÇÃO!**

**Carlos Alberto Orvate**

Uma abordagem holística em aprender, construir conhecimento e compartilhar para sobreviver.

Como seria interessante se o nosso melhor professor estivesse sempre disponível para nos auxiliar nos momentos de dúvida!

Toda sociedade organizada é alicerçada em sistemas, todo sistema deve ser inteligente, gerindo informações e conhecimento de forma ética visando atingir objetivos sadios, seguros e mesmo intangíveis, com objetivo de continuidade.

Atualmente a internet das Coisas e Pessoas (IoT – internet ofthingsandpeople) e a sua evolução, a Internet de Todas as Coisas (IoE – internet ofeverything), como tudo isto acontece, tem imensa influência na maneira como as pessoas interferem entre si no mundo conectado, tornando estas conexões relevantes e valiosas para produzir resultados em tomadas de decisão de valor agregado.

O objetivo principal da Gestão do Conhecimento - GC (KM - Knowledge Management) é apoiar a tomada de decisão específica e o ponto de partida é entender os objetivos, qual é o problema a ser resolvido e a proposta admissível ética. Isto é obtido com estratégia e é necessário identificar variáveis: conhecimento crítico do usuário; a realização de um inventário (mapeamento) do aprendizado, lacunas (gap de conhecimento), hipóteses de resultados da apropriação do conhecimento desejado.

Conhecimento é recurso para sobrevivência, crescimento e continuidade (segurança), através da Inovação, solucionando problemas, agregando valor a quem produz e a quem utiliza, na efetiva satisfação da necessidade.

**Conhecimento que não traz benefícios não tem valor!**

Assim a construção de conhecimento tem três aspectos: contribuição de informações: o compartilhamento; aplicação do conhecimento: uso com base em expertise; resultado da decisão: como outros têm utilizado.

Com a atual disponibilidade de informação no meio digital, quase tudo pode ser aprendido e muitos se socorrem na web para obter respostas nas situações mais diversas. Quem disponibiliza as informações, muitas vezes não

se importa com o uso e nem mesmo com o fundamento verdadeiro, como se diz “a internet é uma terra sem regras...”, aliando ainda o problema da desorganização dessas informações, há um alto consumo de energia na busca e tentativa de relacionamentos, sobrando pouco para decisões, para construção de conhecimento real.

As questões da diversidade abrem caminho para uma redefinição das práticas de inclusão e relação social e de integração multidisciplinar.

A construção de novas metodologias para segurança põe a ideia de uma educação com foco na preservação, ou seja, educação para a segurança colaborativa (uma abordagem da economia colaborativa) o coworking (espaço de trabalho compartilhado), visando compartilhar ações resolutivas em uma sociedade inteligente, utilizando conhecimento apropriado pela expertise de profissionais específicos e uma rede de captura de dados.

Assim, os benefícios colocados pelas novas tecnologias no dia-a-dia da sociedade e das organizações residem na aquisição de aprendizagem e de desenvolvimento, o que coloca os professores (profissionais específicos) no centro de novas propostas.

Este artigo propõe uma reflexão, abordagem futura, no uso de tecnologias de gestão do conhecimento (IoE, Big Data e Realidade Melhorada) para educação e segurança colaborativa através de um sistema curador e tutor, tratando os assuntos de forma ética e na melhor moral social para atender as necessidades humanas na preservação da segurança.

## REFERÊNCIAS

**Castells**, Manuel (2001). *The internet galaxy*. Oxford: Oxford University Press.

**Nóvoa**, António (2008). “Anti-intellectualism and Teacher Education in the 21st century. Is there any way out?”, *Zeitschrift für Paedagogische Historiographie* (Zürich), pp. 101-102.

**OCDE** (2001). *Quel avenir pour nos écoles?* Paris: OCDE.

**OCDE** (2005). *Teachers Matter – Attracting, developing and retaining effective teachers*. Paris: OCDE.

**Orvate**, Carlos A. (2016). *Realidade Virtual como tecnologia coadjuvante na educação*. UNOESTE - Universidade do Oeste Paulista. Presidente Prudente/SP.

## **24. VISÃO HOLÍSTICA E ABRANGENTE DA SEGURANÇA NOS CENTROS COMERCIAIS E GRANDES SUPERFÍCIES**

**Fabiano Sérgio Paiva Dias de Sá**

Nos últimos anos, os centros comerciais e de grandes superfícies tornaram-se muito mais do que apenas lugares para comprar e vender produtos. A sua cultura foi reorientada nestas construções, transformando em locais de lazer para as famílias e em pequenas cidades onde se pode encontrar uma longa lista de lojas, mas também no setor bancário, de alimentos, cinemas, farmácias, cabeleireiros, etc. Nesta nova visão comercial, esses locais viraram uma fonte permanente de atração, para todos os tipos de visitantes, onde os riscos e as ameaças (em potencial) são reais, colocando os seus ocupantes (caso ocorra) em uma situação complicada.

Como em todos os locais que concentram um grande número de pessoas, os centros comerciais e de grandes superfícies, são muito suscetíveis à atividade criminal. As câmeras estrategicamente instaladas nos lugares certos e adequadas ao empreendimento permitirá a central de monitoramento, realizar uma vigilância contínua, bem como agir eficazmente quando houver algum incidente. Câmeras de segurança podem gravar comportamento suspeito da multidão e os seguranças podem se mover rapidamente para o local da ocorrência. Além disso, as câmeras de vigilância nos centros comerciais e de grandes superfícies poderão evitar as brigas violentas e sequestros, além do comportamento contra roubo. Muitas vezes, os roubos e incidentes que ocorrem nos armazéns e áreas de carga e descargas relatadas, onde esse comportamento poderá ser facilmente resolvido com instalações de câmeras nestas áreas. Para se garantir uma adequada segurança, deveremos aplicar as mais recentes tecnologias existentes, visando essa nova e complexa realidade. Observamos que nesses empreendimentos, estão passivos a sofrerem uma série de riscos e ameaças, obrigando manter altos níveis de demanda em seus sistemas de segurança, tanto no controle de processos e produtos, bem como a proteção de pessoas e bens.

Embora existam muitas semelhanças na abordagem de segurança em grandes e pequenos estabelecimentos, o fato é que também há diferenças importantes, marcadas em grande parte pelo tamanho dos estabelecimentos e

pela complexidade dos serviços oferecidos por elas. O tamanho do empreendimento é um aspecto fundamental quando se fala em segurança, tanto na sua estrutura arquitetônica como na sua concentração de produtos. Outro aspecto a ser observado nos negócios refere-se ao roubo continuado por parte dos clientes e colaboradores. Investir na segurança traz grandes benefícios para os comerciantes, além de reduzir a materialização de riscos e perdas econômicas, bem como para os clientes traz a sensação de estar devidamente protegido, o que é percebido como uma qualidade intangível, fazendo se sentir mais confortável no interior do estabelecimento comercial. A segurança tem grande potencial de ser utilizada, pela Alta Gestão do empreendimento, como forma de marketing aos seus clientes. Claramente um bom trabalho na prevenção e no desenvolvimento de planos de segurança, não só reduzem os prêmios pagos pelas seguradoras às lojas, como garantem a tranquilidade dos seus clientes, colaboradores e a empresa como um todo. A maioria dos centros comerciais e de grandes superfícies possuem planos de proteção contra acidentes e catástrofes, a um nível de segurança acima das exigências legais, situação que pode ser visto especialmente na prevenção de incêndios, que é a mais comum no campo da perda nos empreendimentos comerciais.

A otimização das técnicas a serem empregadas, instalações e segurança de recursos humanos, requer a implementação de medidas de organizações muito bem estudadas e estruturadas, bem como os próprios métodos de trabalho e manuais de procedimentos previamente estabelecidos. Também deverá existir um documento de uma forma clara e ordenada, explicando cada um dos riscos, medidas de proteção, planos de emergência e evacuação, e a implantação na organização das pessoas de acordo com as disposições estudadas e acordadas. Para garantir que as medidas previstas no plano de segurança e na estrutura organizacionais de segurança entrem em vigor, deverá existir um Centro de Controle de Segurança, tendo como objetivo principal gerir todos os tipos de informações e ocorrências de alarmes. O operador desse centro, equipado com sistemas de controle e gestão correspondente, é a peça chave da gestão e otimização dos serviços básicos de segurança remota nos centros comerciais e de grandes superfícies.

Em todas as atividades industrial e comercial da dimensão dos centros comerciais e de grandes superfícies, o estabelecimento de uma Organização de Segurança Interna é uma peça fundamental e essencial para o seu funcionamento e desempenho qualitativo e quantitativo do projeto de segurança. Devendo ser, muito mais do que a mera criação de um departamento de monitoramento diário das ações do dia a dia. A criação de uma Organização de Segurança vai aumentar as responsabilidades, definindo e estruturando um esquema, visando à identificação e organização de todo um sistema de trabalho. Apresento um esquema básico para implantação de uma Organização de Segurança Interna. Enfim, vários fatores gerais devem ser considerados no mínimo como um ponto de partida, no qual será desenvolvido um plano específico para cada empreendimento. Entre os itens a serem considerados estão a prevenção de crimes pelo design do estacionamento, vigilância, iluminação, CFTV, treinamento, telefones de emergência, alarmes pessoais e sinalizações. Deixo a seguinte pergunta para reflexão: “Será que realmente é possível conseguir aumentar a segurança?”. Acredito que sim. O maior problema que encontraremos será o desafio de como priorizar as opções e colocá-las em ação racionalmente. Você nunca conseguirá transformar o centro comercial ou a grande superfície em uma fortaleza, porém há meios de elevar o nível de segurança e reduzir riscos. Pense nisso...

## **25. A IMPORTÂNCIA DO INVESTIMENTO PROFISSIONAL**

**Dr. Fabiano Sérgio Paiva Dias de Sá**

Investir em conhecimento é tão importante que nunca terá fim. Todos nós buscamos crescimento em nossas carreiras, mais é necessário sempre inovar e buscar novos horizontes, baseado no conhecimento e experiência adquirida. Além disso, o mercado competitivo da atualidade cada vez mais necessita de profissionais que se mantenham atualizados.

Um dos principais erros que cometemos na vida profissional é ficar estacionado somente porque já conseguimos um empregado, onde poderemos facilmente perde-lo a qualquer momento para alguém que esteja mais qualificado e que tenha investido no seu próprio conhecimento, como também não crescer na empresa. O segredo é continuar aprendendo e buscando novas oportunidades para se desenvolver. No mercado existem diversos cursos, palestras e oficinas que nos trás ensinamentos para melhorar as nossas expertises, fazendo assim desenvolvemos o nosso trabalho com mais eficiência, além de ajudar a melhorar o gerenciamento do seu negócio ou atividade sob a sua responsabilidade, entre outras possibilidades, aumentando também a sua rede de networking.

Entretanto, investir em si mesmo não significa fazer todos os cursos que aparecerem pelo caminho, nem os mais aceitos e conhecidos pelo mercado. E sim, aqueles referentes à área que você atua e são necessários para o seu desenvolvimento pessoal e profissional – escolher com sabedoria onde investir, sabendo que você é dono do seu destino.

CEAS Brasil proporciona a todos nós, profissionais de segurança, a chance do crescimento profissional. Como docente desta renomada instituição, afirmo que CEAS veio na minha vida acrescentar valores importantíssimos para a qualidade das minhas atividades profissionais, dando um conhecimento mais apurado, trazendo para mim a confiança de desenvolver com mais eficácia e eficiência o meu trabalho diário e acadêmico.

## **26. ANÁLISE DE RISCO PARA PROTEÇÃO PESSOAL APROXIMADA: FERRAMENTA SIMPLIFICADA PARA TOMADA DE DECISÃO**

**Dr. Fabiano Sérgio Paiva Dias de Sá**

O referido artigo visa apresentar uma ferramenta para análise de risco voltada para a proteção do bem maior a ser tutelado, a vida humana, onde não tem preço e qualquer estudo que possa contribuir para a preservação da mesma passa a despertar o interesse de toda sociedade.

A segurança das autoridades e empresários bem-sucedidos devem ser um fator de grande preocupação, uma vez que pelos prédios onde os mesmos trabalham, tramitam os mais diversos interesses das grandes organizações criminosas e pessoas corruptas, sendo necessário adotar medidas de prevenção visando neutralizar todos os tipos de ameaças que eles possam sofrer. Além disso, os prédios, as pessoas que transitam no interior desses prédios, estão sujeitos também aos crimes comuns (invasão, sequestro, roubo) como todo e qualquer cidadão.

A ocorrência de ameaça contra autoridades e empresários bem-sucedidos, gera um grande desafio para análise de risco de segurança pessoal aproximada, para identificar fatores e pontos vulneráveis que podem ser geradores de cenários inaceitáveis para esta segurança, visando minimizar ou neutralizar a probabilidade de ocorrência contra os eventos indesejáveis que gerem estes cenários e seu impacto, tanto para as autoridades e empresários bem-sucedidos, como para a imagem da instituição ou empresa no caso da concretização do ato criminoso.

Neste contexto, as ameaças contra as autoridades, empresários bem-sucedidos e/ou a seus familiares, podem causar cenários inaceitáveis do ponto de vista de segurança. Por esta razão, torna-se fundamental o uso efetivo de modelos que visem auxiliar na identificação de vulnerabilidades das suas fontes e dos efeitos de um determinado cenário inaceitável para obter os diferentes cenários de perigo e o desenvolvimento das falhas. Estes modelos, então, terão a capacidade de apoiar a tomada de decisões com o objetivo de mitigar as causas e conter as consequências, ou seja, orientar a adoção de medidas de contingência de proteção pessoal aproximada.

É sabido que, historicamente, a necessidade de quantificar o risco antecede a tomada de decisão e, portanto, a tomada de decisão pode ser entendida como o objetivo último da análise de risco, como afirma SINGPURWALLA, ND. (Reliability and Risk: A Bayesian Perspective. London: John Wiley & Son Ltda, 2006).

Nas últimas décadas, devido à crescente necessidade de se tomar decisões estruturadas que obedecem a critérios de repetibilidade e reprodutibilidade, tem-se observado, no âmbito técnico e científico, um esforço para formalizar, ainda mais, os conceitos sobre confiabilidade e especialmente os conceitos associados com a quantificação do risco mediante métodos que consigam modelar com boa confiança a realidade operacional de um processo.

De acordo com os tipos de ameaças, frequentemente podem ocorrer eventos indesejáveis de baixa probabilidade de falha e com poucos dados históricos disponíveis e, ao analisa-los, é preciso controlar uma quantidade considerável de variáveis que aumentam a incerteza e a complexidade da decisão. Uma decisão errada pode comprometer seriamente a vida da pessoa que está sendo alvo de uma ameaça potencial, com danos sem possibilidade de reparo ou de reparo muito demorado ou, até mesmo, podendo causar morte ou lesões graves em uma ou mais pessoas envolvidas no processo, ou dentro e nos arredores do local que houve ação criminosa.

A elaboração desta ferramenta foi estudo da minha dissertação de doutorado, onde apresento uma alternativa a ser empregada para representar uma ameaça em potencial contra uma pessoa, em diferentes cenários e cuja segurança e a operação sejam um fator crítico. Tendo como objetivo apoiar a tomada de decisão identificando os fatores e pontos vulneráveis da ameaça que possam causar consequências graves, visando reduzir a probabilidade de ocorrência e seu impacto, tanto no âmbito ambiental do ameaçado, bem como para as pessoas envolvidas na operação de proteção aproximada. Elaborei um método que apoiará a tomada de decisão baseada em uma análise probabilística do risco, usando uma abordagem dinâmica que considera a atualização da probabilidade quanto existe novas evidência sobre a ocorrência de falhas e que considere a chance de que as condições operacionais mudem no decorrer do processo de proteção pessoal aproximada.

A importância de realizar a análise dos cenários em volta da pessoa ameaçada, tem como objetivo o levantamento de todas as informações necessárias para a construção de uma Matriz de Risco simplificada, para subsidiar uma tomada de decisão adequada tecnicamente, bem como o emprego ideal da equipe de proteção aproximada, visando minimizar ou eliminar as ações adversas contra a pessoa ameaçada.

## 27. CONTRAINTELIGÊNCIA EMPRESARIAL

**Dr. Fabiano Sérgio Paiva Dias de Sá**

O termo “contrainteligência” pode ser definido de forma ampla como uma atividade que tem por objetivo prevenir, detectar, obstruir e neutralizar atividades de inteligência desenvolvidas por uma parte adversa. A Contrainteligência conta com dois segmentos:

- Segurança Orgânica
- Segurança Ativa

A **Segurança Orgânica** é o conjunto de medidas passivas com o objetivo de prevenir e até mesmo obstruir as ações do serviço de Inteligência da concorrência, no que conta com os seguintes grupos de atividades:

- Segurança de Pessoal;
- Segurança da Documentação e Material;
- Segurança nos Meios da Tecnologia da Informação (Comunicações e em Processamento de Dados); e
- Segurança das suas Áreas e Instalações.

A **Segurança Ativa** é a atividade desenvolvida pelo serviço de Inteligência Interna da organização, com o objetivo exclusivamente ofensivo visando detectar, identificar, avaliar e neutralizar as ações desenvolvidas pelo serviço de Inteligência da concorrência. Essa atividade é desenvolvida através das seguintes ações:

- Contraespionagem;
- Contrapropaganda e
- Desinformação.

A contrainteligência também se preocupa em neutralizar ações de qualquer natureza que possam constituir uma ameaça à salvaguarda de dados, informações, bens ou patrimônio de uma organização.

Neste aspecto é importante destacarmos que todas as ações de contra inteligência tem como um de seus principais objetivos, detectar invasores, neutralizar a atuação dos mesmos e recuperar ou contra-atacar por meio da produção de desinformação, sendo assim uma atividade permanentemente exercida e executada com o objetivo de proteger conhecimentos vitais para uma organização, seu pessoal e instalações contra as atividades desenvolvidas pelas áreas de Inteligência de um concorrente.

Neste contexto é fundamental a aplicação de técnicas e ferramentas que permitam a manutenção de vantagens competitivas, o que, evidentemente, inclui a proteção do conhecimento ou informações sensíveis.

Dentro de uma organização é fundamental a criação de uma estrutura de segurança corporativa, com conhecimento necessário para identificar e neutralizar todas as vulnerabilidades internas, desenvolvendo medidas de proteção que contemplem ações nos mais variados segmentos de seu negócio, como áreas e instalações, documentos e materiais, sistemas de informação e, principalmente, pessoas, o elo mais fraco e vulnerável da corrente, o que irá reduzir todas as vulnerabilidades existentes.

Atuando principalmente no sentido de avaliar, planejar e executar medidas que permitam salvaguardar dados e informações de interesse, além de apurarmos ocorrências de espionagem, sabotagem, fuga ou vazamento de informações, dificultando ou impedindo ações da inteligência adversa (espionagem e sabotagem) e cuidando da segurança de projetos institucionais estratégicos.

## **28. DESTRUIÇÃO DE DOCUMENTOS: COMO PROCEDER**

**Dr. Fabiano Sérgio Paiva Dias de Sá**

Com o aumento da criminalidade em nosso país e no mundo, hoje em dia, devemos ter cuidado com os documentos que são produzidos nas organizações, bem como aqueles que contém informações particulares como dados pessoais e financeiros.

A destruição de documentos é um elemento chave para um funcionamento responsável pelas instituições, bem como pelos cidadãos que sempre estão com informações pessoais e financeiras em suas mãos, como por exemplo: dados de servidores, de empregados, de transações importantes, números de contas, relatórios, cheques cancelados, currículos e outros.

Em cada setor de uma instituição ou em uma residência, guardamos todos os tipos de documentos-chave, que ao passar do tempo, ou mesmo quando não tem mais utilização, se torna inúteis e requerem ser destruídos.

### **28.1. DESTRUIR DOCUMENTOS**

Este artigo visa apresentar algumas técnicas de destruição de documentos, criando assim uma cultura de segurança, voltada para esta ação de descarte.

Observamos que instituições e residências adquirem máquinas de destruição de documentos (desfragmentadoras), para realizar esta tarefa de destruição. Isto é muito louvável, mais observamos também, a falta de conhecimento por parte dos usuários, no que tange quais documentos devem ser destruídos.

O que destruir?

São várias as informações que cada instituição e pessoas comuns gerenciam e portanto, são muitos os documentos dos quais precisam de um descarte adequado.

Quais documentos devemos destruir?

Apresento alguns documentos que devem ter um tratamento mais adequado, no que tange a sua destruição:

- Listagens de servidores/funcionários
- Histórico de pessoal/Recursos Humanos
- Curriculum Vitae
- Processos Judiciais
- Comunicação Interna
- Planilhas de custos
- Listagens de inventários
- Rascunhos de reuniões
- Conta de telefone/luz/água
- Ofícios
- Relatórios
- Planos internos
- Plantas de prédios
- Informação contábil
- Cheques cancelados
- Números de conta e cartão de crédito
- Informações de créditos
- Contratos
- Registros / Declarações de Imposto
- Registos de Segurança Social
- Relatórios médicos
- Folha de pagamento
- Informações da instituição ou da pessoa
- E-mail
- Os registros médicos
- Outros

Enfim, não podemos relaxar na hora de descartar um documento, verificando sempre a sua importância, tanto para a instituição como para as pessoas.

Deixo aqui uma observação para reflexão: No mundo competitivo em que vivemos hoje, e com uma criminalidade muito bem informada, no sentido de saber o que buscar, o que quer, qualquer pessoa mal intencionada pode encontrar informações sensíveis de uma instituição ou de uma pessoa “alvo”, a partir do seu lixo.

Exemplos recentes em diferentes meios de comunicação mostram que se não houver uma cultura de segurança para proteger suficientemente dados e informações, os danos podem ser irreparáveis para a instituição, como para uma pessoa.

Por isso, sem dúvida, a destruição de documentos sensíveis, se torna um ponto importante, tanto para as instituições, como para as pessoas no geral, tendo sempre como fator importante, manter a sua privacidade e conservar a confiança interna de seus servidores/funcionários e família.

## 29. ESTUDO DA SEGURANÇA COMO DEVE SER CONDUZIDO

*Dr. Fabiano Sérgio Paiva Dias de Sá*

No mundo em que vivemos, a enorme competitividade entre as empresas, independentemente de seu ramo de atuação ou tamanho, além das incertezas e riscos naturais inerentes ao seu negócio e ainda o crescimento da violência, ascensão do crime organizado, desequilíbrio social e atuação abaixo do desejável dos órgãos de segurança pública, as obriga a se organizarem e planejarem da forma mais eficiente possível todas as despesas e custos. Nesse contexto não se pode mitigar a segurança empresarial. Não se deve ver a segurança apenas como a protetora de pessoas e ativos, pelo menor custo possível e sim como ferramenta fundamental para agregar competitividade e estabilidade aos processos empresariais.

Baseado no contexto acima, a realização de um estudo voltado para a segurança em uma instituição pública ou privada, será de suma importância.

Apresentaremos neste artigo, algumas orientações que poderão nortear o profissional de segurança durante o processo de construção de um Estudo de Segurança, objetivando conhecer uma série de questionamentos fundamentais para alcançar um resultado de sucesso.

A segurança nasce quando um indivíduo apresenta um sentimento do "**medo de perder**", podendo ser um produto ou até mesmo a própria vida, em cima de uma ameaça em potencial.

Em seu conceito mais tradicional, segurança é a "**ausência de um risco**", enquanto que num conceito mais atualizado, poderíamos definir como "**o conjunto de riscos controlados adequadamente**".

O presente artigo apresentará aos profissionais de segurança questionamentos voltados para a elaboração de um Estudo de Segurança mais apurado, neste caso, alguns tópicos devem ser analisados para efetividade do referido estudo, vamos a eles:

## **O que venha ser um Estudo de Segurança?**

É o resultado do exame de fatores que afetam ou favorecem a segurança, através de um documento que deverá servir de guia para o desenvolvimento de programas de segurança e os planos subsequentes da mesma instalação.

Compreende um estudo, onde iremos reconhecer os riscos e vulnerabilidades da empresa ou instituição, onde o objetivo é recomendar medidas de segurança necessárias para a proteção de ativos e de pessoas.

## **Quando é necessário um Estudo de Segurança?**

- Antes da construção de uma nova instalação.
- No processo de remodelação ou mudanças na infraestrutura das instalações.
- Quando a organização está operando e não foi realizado anteriormente nenhum estudo previamente de segurança.
- Quando da mudança ou expansão do negócio.
- Quando as condições de segurança apresentam deficiências ou surgem suspeitas de falhas em seu sistema.
- Quando não tenha havido nenhuma auditoria de segurança ou estudo está desatualizado.

## **Quem necessita o Estudo de Segurança?**

- Empresas privadas
- Empresas públicas
- Instituições de diferentes fins (Financeira, médicas, educação, ONG, outras)

## **Sequência para realização de um Estudo de Segurança?**

- Negociação e definição do âmbito do Estudo.
- Coleta de dados e trabalho de campo.

- Processamento de dados.
- Formulação do Estudo.
- Apresentação preliminar e revisão com contrapartidas.
- Apresentação final e entrega do Estudo.

### Quem realiza um Estudo de Segurança?

O Estudo deverá ser realizado por um Profissional em Segurança que de acordo com a complexidade da instalação pode constituir uma equipe multidisciplinar com especialistas, para atender as seguintes áreas:

- Proteção física de instalações.
- Segurança Pessoal.
- Sistemas de segurança eletrônica.
- Sistema de detecção e combate a incêndios.
- Engenharia Industrial.
- Segurança da Informação.
- Outras modalidades de acordo com o âmbito do estudo.

### Quais as responsabilidades para um Estudo de Segurança?

Pela Organização (Contratante pelo Estudo)	Quem realiza o Estudo (Profissional de Segurança)
- Compromisso da alta administração	- Profissionalismo
- Designar colaboradores para atuar como contraparte	- Ética
- Facilitar o acesso e coordenação interna necessária	- Confidencialidade
- Fornecer as informações necessárias de maneira ampla e abrangente.	- Cumprimento dos prazos e escopo

**Quais os documentos básicos de uma Organização em matéria de segurança?**

- Legislações e regulamentos relacionadas com a segurança privada.
- Estudo de Segurança.
- Plano Integral de segurança.
- Planos para situações de emergências.
- Plano de Gestão de Crises.
- Plano de Continuidade de Negócios.

### **30. O APROVEITAMENTO DE A ESTRUTURA MILITAR NO MUNDO CORPORATIVO: NOVO PARADIGMA PARA SEGURANÇA PRIVADA**

**Joeleno Cardoso Nunes**

O presente artigo justifica-se pela necessidade aproveitar as experiências dos profissionais que fizeram parte nas fileiras das Forças Armadas, que após seu afastamento, podem ser admitidos nas empresas de Segurança Privadas, em busca de uma nova realidade para o seguimento da segurança no mundo atual. Dentre as vantagens absorvidas do aproveitamento, a implementação das novas técnicas de combater o crime, seja no preparo das equipes, ou seja, no planejamento das novas rotinas, o razoável é que as empresas se adaptem a competitividade do seguimento, por sua vez, exigindo mais a qualificação por conta da evolução do tipo violência que cresce a cada dia. Esse trabalho revelará necessidade das empresas de Segurança Privada em aplicar seu investimento nos Recursos Humanos e Material, com resultado de um novo perfil de colaboradores mais preparados. Em princípio, na estrutura de treinamentos - que entendam de leis e normas e exigir o aumento do grau de escolaridade. Além disso, nos recursos materiais, com os avanços tecnológicos que envolvam equipamentos: de comunicação, os novos tipos de armamento – letal (autorizado pela Polícia Federal) e menos letal e no emprego de material para Grandes Eventos, no qual o País está sendo um grande laboratório para que outras nações queiram absorver as experiências nos eventos de grande monta. Além do que, servirão como auxiliar nas operações que envolvam o planejamento da Segurança Pública, mostrando a capacidade dos profissionais da Segurança Privada, possa, por meio de novas técnicas e táticas militarizadas, reduzir o impacto da violência. Destarte, preparar as Empresas de Segurança Privada para que sejam condicionado às novas realidades do mundo corporativo, em relação à busca pelo serviço de excelência, exigido pela competitividade, cada vez mais abrangente no mercado e sob a égide de ganhar mais confiança quanto ao emprego dos profissionais preparados para desenvolver ferramentas de inovação. Nesse momento vamos discorrer sobre a influência do profissional de Segurança Privada, oriundo das Forças Armadas, no aproveitamento de sua experiência com relação ao resultado da qualidade do serviço.

Para que haja entendimento do teor desse tema é necessário que se explique o papel institucional das Forças Armadas e o que podem oferecer de positivo à Segurança Privada. Para garantir que um Estado tenha sua segurança e integridade intocadas, é necessário que ele tome medidas para prevenir e repelir qualquer tipo de ameaça, por meio de um instituto chamado Forças Armadas, que engloba, basicamente, as forças naval, aérea e terrestre de um Estado. Essas três forças, combinadas, defendem o Estado de toda e qualquer ameaça que possa surgir, sejam elas externas ou internas.

É a política de defesa nacional que define a segurança como condição que permite ao país a preservação da soberania e da integridade territorial, a realização dos seus interesses nacionais, livre de pressões e ameaças de qualquer natureza, e a garantia aos cidadãos do exercício dos direitos e deveres constitucionais (VARELLA, 2009).

No ponto de vista de condicionamento, os militares das forças são integralmente voltados à proteção de instalações e de manutenção da ordem legal sob condições, em determinados momentos desumanas para cumprir suas tarefas, ao custo de seu comprometimento com a instituição. Além de possuir características de liderança e capacitação técnica pelo treinamento intenso, nas táticas e técnicas de combate para garantia da soberania. O ganho para as empresas de Segurança Privada, quando na admissão de profissionais que fizeram parte desse cenário, está na experiência internacional que o Brasil está fazendo parte, além de estabelecer diferenciação com o mercado tão sobrecarregado de profissionais que não tiveram outra oportunidade de seguir em outras carreiras. O Brasil, atualmente é um dos países mais equilibrados e que está concorrendo a uma vaga cativa no Conselho de Defesa da ONU, nos últimos anos participa ativamente de operações de intervenção em outros países como Haiti, Timor Leste e Angola.

Atualmente o Brasil é o maior contribuinte de tropas para a Missão da ONU para a Estabilização no Haiti de 2004 a fevereiro de 2010, o País manteve um contingente de 1.200 militares, com rotação semestral. Após o terremoto, que atingiu o país em janeiro de 2010, passou a manter contingente maior, formado por cerca de 2.200 soldados e oficiais. Desde o início da participação brasileira até hoje, mais de 13 mil militares brasileiros serviram no Haiti. Desde 2004, o comando militar de todas as tropas que compõem a

MINUSTAH, provenientes de 19 países, é exercido por generais brasileiros. Disponível em: < <https://nacoesunidas.org/conheca/brasil-na-onu> >. Acesso em 22 de outubro de 2016.

Desse modo percebe-se que quando estes militares se retiram das fileiras, precisam empregar seu legado profissional em alguma área de interesse, pois o Serviço Militar, contrário do setor privado se encerra ao 30 anos prestados de serviço, dessa forma onde este material poderia ser aproveitado? Daí a importância desse recurso humano para desenvolver as ferramentas que estão em carência no campo da Segurança Privada – o planejamento de situações muito semelhantes no quadro de calamidades (crescimento do índice de criminalidade, a brecha da Segurança Pública, emprego de táticas de guerrilha para enfrentar a segurança dos estabelecimentos bancários). Esse é o conjunto de circunstâncias que têm proporcionado mudanças significativas na Segurança privada: características do setor e impacto sobre o policiamento público em diversos países do mundo. Aparentemente, tanto no cenário nacional quanto no internacional, o aumento da segurança privada parece ter emergido entrelaçado ao mesmo contexto em que se dá o crescimento do crime, da violência e da sensação de insegurança, mas também é marcado por outros processos importantes.

O conceito moderno de aproveitamento da mão-de-obra especializada, para aumentar o nível dos resultados das empresa de Segurança Privada, surgiu a pesquisa para aprofundamento dos estudos, usando o “modus operandi” de empresas no exterior que podem estar modificando os conceitos aqui no Brasil: A criação das Empresas Militares Privadas (EMP). A primeira experiência com as Empresas Militares Privadas (EMP) se iniciou com a derrubada do muro de Berlim, mais conhecido como o fim da Guerra fria, logo para aproveitamento dos soldados que eram libertos do regime anterior, ficaram sem ocupação porque viviam uma Alemanha dividida, agora unificada, sem ser aproveitados no mercado, se reuniram e criaram as primeiras empresas desse porte. Hodiernamente, as EMP são destinadas ao atendimento de um ramo seletivo e altamente lucrativo. São responsáveis pelos serviços de segurança especializados relacionados a guerras e outros conflitos menores, incluindo operações de combate, planejamento estratégico,

inteligência, apoio operacional e logístico, treinamento, compras e manutenção..

As equipes das EMP são conhecidas por serem compostas por ex-seals (Forças Especiais Norte Americanas) e grandes oficiais militares, advindos do período de desmilitarização depois da Guerra Fria, o que significa que recursos humanos altamente treinados fazem parte do contingente das EMP como colaboradores.(GASPAR, 2011)

Assim sendo podemos definir que o aumento da criminalidade não está influenciando geograficamente o interior das empresas, mas também a sociedade como um todo, está vivendo uma mudança de paradigmas: o crescimento desordenado do desemprego tem colocado muitos pais de família longe de seus sonhos. O crescente êxodo de habitantes por conta das calamidades ( refugiados de países em conflito) têm fomentado a criminalidade, assistimos mudanças de forma de burlar ao patrimônio das empresas com ataques com estratégias de guerrilheiros. Todo esse cenário exige que a Segurança Privada esteja atualizando sua forma de treinamento para enfrentar os tipos diversos de crime.

Enfim, a consequência desse estudo está em fazer um paralelo do preparo do profissional de segurança moderno com as novas metodologias do crime aproveitando a bagagem de conflitos no exterior que, em nada perdem para os relatos aqui no Brasil.

## **REFERÊNCIAS**

GASPAR, Juliana Piubel. A responsabilidade internacional das Empresas Militares Privadas (EMP) Trabalho de Monografia, São Paulo, 2011.

VARELLA, Marcelo. Direito Internacional Público. São Paulo: Saraiva, 200

## **31. OS DESAFIOS DOS GESTORES PERANTE O CENÁRIO RESTRITIVO DAS ORGANIZAÇÕES**

**Cristiano Pazzini Lobo Lazzarotti**

O atual cenário da economia brasileira é um grande desafio para os gestores de diversos segmentos.

Para garantir sua sobrevivência, organizações necessitam enxugar custos de produção, para minimizar perdas. Bom exemplo é o das mineradoras que viram o preço da tonelada de minério de ferro despencar nos últimos meses.

Estamos passando por um momento político e social conturbado no Brasil: aumento da corrupção, escassez de água, altos custos da energia e combustíveis, transporte, inflação, enfraquecimento da moeda, falta de investimentos em infraestrutura e novos projetos, morosidade dos Órgãos na liberação de licenças ambientais e desemprego. Estes fatores contribuem ainda mais com este cenário negativo.

Com uma política agressiva de redução dos custos, nós Gestores de Segurança temos que aproveitar esse momento de incertezas e fazer das adversidades nossas oportunidades. Podemos mostrar aos stakeholders que não somos apenas mais uma área onerosa para a organização, além de não fazemos somente a proteção de patrimônio. Constantemente, sofremos abordagens do tipo: “Esse tanto de vigilante realmente é necessário?” “Por que não substituem os vigilantes por câmeras?” “Porque não utilizam cães de guarda ou drones?”.

Como especialistas, sabemos dos papéis e responsabilidades da Segurança Corporativa, as necessidades de investimentos e dos riscos. Em contrapartida, temos que lançar mão de respostas técnicas comprovando que câmeras não substituem pessoas, pois, estes dispositivos ainda não respondem às ameaças, não realizam controles de acesso, não conferem notas fiscais e materiais. E os cães? Em locais fechados (galpões, residências, outros) são ótimos. Em patrulhamento, há a necessidade de um vigilante como guia. Em ambos os casos, necessitam de um tratador, abrigo, cuidados especiais e alimentação. Em suma, existem custos para mantê-los e necessária de mão de obra. Já os drones, possuem baixa autonomia de voo, dependem

operadores e oferecem diversos riscos à segurança das pessoas e instalações, sendo que incidentes são constantes.

Quais são, portanto, as alternativas para manter nossas operações em andamento, reduzirmos custos e obtermos resultados esperados pela alta direção? Fazendo prospecção e projeções de cenários; registrando e controlando riscos; propondo estudos para a melhoria dos processos e aplicação de soluções tecnológicas em locais que permitem isso. Com isso, podemos gerar uma efetiva redução de custos, controle das perdas, buscando alternativas para a maximização dos recursos já existentes. Evidenciar que não somos somente um Centro de Custo, mas uma Unidade da organização que necessita de INVESTIMENTOS, para que a retribuição sobreponha o que lhe foi confiado. Deixar de perder também é lucro.

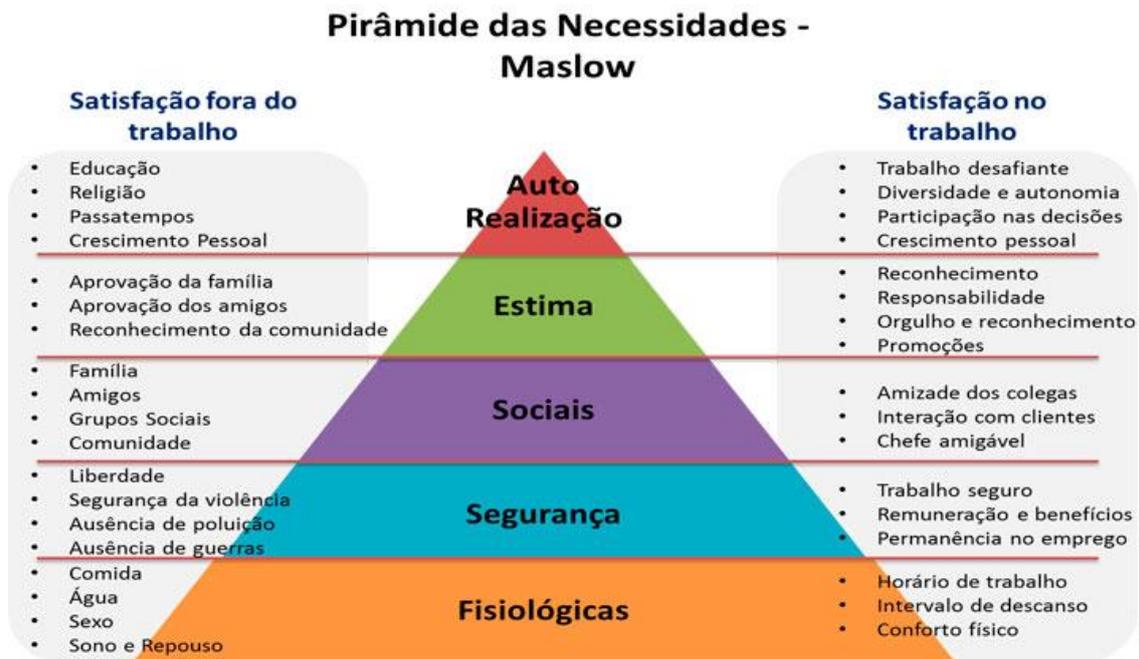
Esse é o momento para expormos às Altas Direções a importância da Segurança Corporativa para as Organizações e que estamos preparados para adaptação às mudanças de cenários e que temos habilidades para reestruturar processos com o foco no aumento da produtividade, redução de custos, mantendo em níveis de risco aceitáveis.

Façamos como a água: capacidade natural de romper barreiras, contornar obstáculos e encontrar caminhos alternativos!

## 32. INTERATIVIDADE SOCIAL MELHORADA

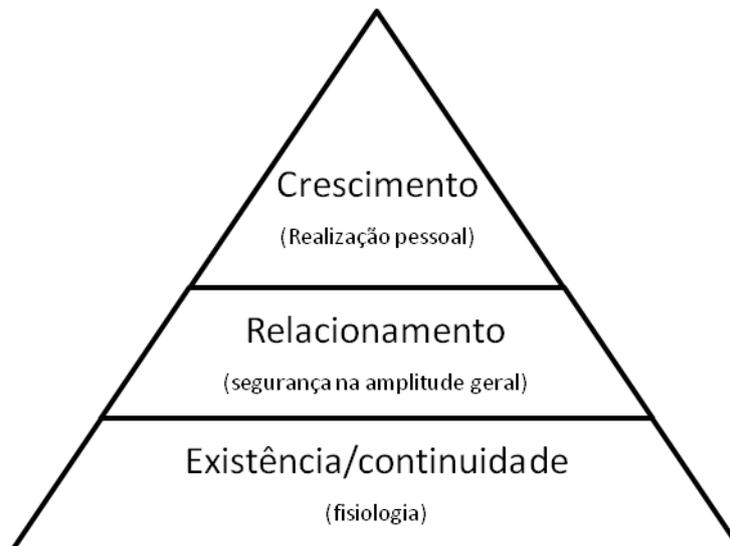
**Carlos Alberto Orvate**

Necessidades humanas são estudadas e mapeadas há anos, chegando a conclusões impactantes na maneira como a própria sociedade funciona. De forma acadêmica chegou-se a conclusão evidenciada no infográfico abaixo.



Infográfico 1: teoria da hierarquia das necessidades humanas de Maslow (domínio público)

Quando analisamos a representação acima enxergamos a expressão “QUALIDADE DE VIDA” notando um elemento catalizador de todos os patamares da estrutura, a interatividade, todos os elementos se sustentam baseados na relação síncrona e dependente, ou seja, não se consegue uma satisfação sem que outra não seja funcional. Podemos resumir com outro infográfico.



Infográfico 2: teoria resumida da hierarquia das necessidades humanas (produção do autor)

Assim podemos abstrair uma equação:

$$Qv(\sum Ex + Rl + Ct)^\infty$$

Onde: Qv = Qualidade de vida;

Ex = Existência;

Rl = Relacionamentos;

Ct = Crescimento;

$\infty$  = Interatividade.

Analisando as variáveis concluímos que estão relacionadas aos elementos, Ambiente e Pessoas, que reagem entre si de maneira onde um interfere no outro tendo como principal fator determinante a interatividade. O ambiente recebe as ações da pessoa e se manifesta na proporção das variações da sua normalidade, a pessoa, entidade altamente adaptativa, se modela as novas características na razão da alteração do ambiente.

Dessa forma a satisfação das necessidades está em conhecer (quantificar e qualificar) as variáveis do ambiente e do indivíduo que ali interage; podemos chamar o conjunto das variáveis de vulnerabilidades e podem influenciar as relações, assim existem os riscos inerentes aos níveis de relacionamentos, que é como as pessoas se comunicam, adquirem e interpretam dados e informações, construindo assim conhecimento estruturado que permite a tomada de decisão e consequente ação. Normalmente a ação esperada é eliminar, mitigar até a aceitar os riscos, para isso é necessário o

conhecimento construído através da interpretação das informações, e aqui a confiabilidade, integridade e disponibilidade impacta criticamente a tomada de decisão e interação.

Consideremos que a definição simplista de ferramenta é instrumento ou processo que diminua o esforço humano e consumo de energia física para que reste mais capacidade de produção intelectual e satisfação das necessidades, nessa direção a tecnologia é a ferramenta.

Elegendo oito campos da atividade humana, inerentes a qualidade de vida, nos quais as tecnologias estão afetando a sociedade de forma que vão se tornar cada vez mais generalizadas e mais contundentes no futuro mais do que próximo, temos o seguinte:

1. **Educação:** sistemas educacionais interativos já ajudam pessoas a aprender línguas, matemática e outras habilidades. Mas é viável ir além dessas plataformas e se tornarão curadores digitais (coletando, classificando e disponibilizando informação) e tutores onipresentes (orientando na construção do conhecimento com caráter ético e benéfico), entidades informacionais (assistentes pessoais digitais) disponibilizadas em realidade melhorada (inteligência artificial + big data + realidade virtual + realidade aumentada + projeção mapeada), já sendo possível um **objeto de realidade virtual para assistência temática específica**, ou **heuristreserch virtual as tutor**, em inglês.
2. **Saúde:** Sensores wearable (de vestir) servirão a monitorar o estado da saúde pessoal e a aumentar a confiança dos médicos, enfermeiros, profissionais de cuidados pessoais e pacientes, à vista da capacidade de mensuração de muitas variáveis fisiológicas em tempo real.
3. **Segurança pública:** através da Internet de todas as coisas, com sensores de todos os tipos, (câmeras inteligentes, drones, registradores logísticos, estações meteorológicas, satélites de comunicação, etc.) e programas (inteligência artificial) para analisar padrões de forma a identificar e reduzir as vulnerabilidades, permitindo controlar os riscos patrimoniais, sociais e ambientais, aumentando a capacidade da sociedade organizada exercer

cidadania através da segurança sem perda de liberdade ou dignidade.

4. **Mobilidade:** veículos autônomos movidos por energia limpa vão alterar o transporte de uma forma geral com novos padrões de logística e segurança nas áreas de concentração humana, urbana, rural e até em locais inóspitos onde haja necessidade.
5. **Prestação de serviços por autômatos:** Os aspiradores de pó robóticos já estão em muitos ambientes, industriais, comerciais e domésticos, os robôs especializados irão atuar nas mais diversas áreas, desde limpar a fornecer segurança, cirurgias robóticas serão mais do que comuns.
6. **Lazer:** A convergência de ferramentas de produção, edição e disponibilização de conteúdos culturais, as redes sociais e inteligência artificial propõem novas maneiras de coletar, organizar e socializar manifestações de forma envolvente, personalizada e interativa.
7. **Planejamento estratégico social:** Integrando os campos de educação, saúde e segurança em modelos preditivos para evitar a desestruturação ou degradação socioambiental ocorrem as melhorias de forma sustentável em especial a produção e distribuição de alimentos e aproveitamento de energia limpa trazendo benefícios para a população.
8. **Economia colaborativa:** A adoção de estratégias para uso racional de recursos, adoção de consumo de energias limpas e sustentáveis, a extinção de muitas profissões (trabalhos perigosos ou que requeiram alto grau de concentração e habilidades físicas), novas demandas profissionais, principalmente no campo da inovação e de relacionamento, induzem a ação de promover as adaptações funcionais da sociedade, que deverá começar imediatamente para auxiliar as pessoas a se adaptarem já que a economia passa por mudanças rápidas em face de disponibilização das novas tecnologias.

Desenha-se assim a nova interatividade social melhorada, colocando o mundo logarítmico (real) em uma Infovia, para produzir benefícios reais que se

traduzem em qualidade de vida, sendo a Internet de todas as coisas, a inteligência artificial, big data, a realidade virtual / aumentada e projeção mapeada, tecnologias da informação e comunicação, como elemento catalizador das mudanças.

(ati**VIDA**de+inov**AÇÃO**=interati**VIDA**de**SO**cial**MELHORA**da)

### 33. PROPOSTA ESTRATÉGICA DE SEGURANÇA URBANA

Por Calos Alberto Orvate

Muito além de uma tendência tecnológica, Cidade Inteligente é a nova revolução histórica na maneira como as cidades são gerenciadas.

A Comunidade Inteligente faz um esforço consciente em usar a tecnologia para transformar a vida e o trabalho dentro de seu território de forma significativa e fundamental. O número de pessoas nas cidades está em crescimento e tornam-se cada vez mais exigentes em relação à qualidade de vida.

Vale lembrar que qualidade de vida se resume na satisfação das necessidades básicas humanas, que podemos resumir em três grandes blocos: uma base grande onde estão as necessidades fisiológicas, existenciais; um bloco de ligação que reúne todas as necessidades de relacionamento, a convergência social (aqui a segurança); o bloco superior onde se objetivam as necessidades de crescimento, da realização pessoal, ser alguém de referência.



Infográfico: Necessidades humanas [fonte: o autor]

As cidades hoje representam um desafio complexo, é um grande problema o ambiente em que vivemos, mas ao mesmo tempo, é o único lugar onde as soluções podem ser encontradas, debatidas e implementadas.

Entendo que as cidades exibem dois aspectos principais: o primeiro se refere ao crescimento desigual, as diferenças sociais; outro se refere às “cidades-marca”, ícones da beleza em que glamour e tradição convivem como cenário para um consumismo real e visual.

Esta contradição reflete um modelo de cidade que não é capaz de manter-se na premissa da responsabilidade social e sustentabilidade frente ao seu desenvolvimento contínuo e desigual.

Assim implica o surgimento de novas práticas e pensamentos que propõem um novo modelo de cidade que pense em:

- **Resiliência urbana:** capacidade de absorver as mudanças e se adaptar a elas mantendo certas características intrínsecas, principalmente em casos de catástrofes naturais e episódios que redundam em perturbação da ordem, ou seja, qualquer evento que perturbe a comunidade em seu estado de normalidade.

- **Urbanismo tático:** conjunto de intervenções impulsionadas principalmente por atores sociais, cuja implementação pode ser adotada pelos governos. É o caso dos sistemas de monitoramento de áreas públicas por câmeras que possibilite a **segurança colaborativa** e sensores ambientais que propiciem identificar alterações ambientais em tempo real como fortes chuvas, inundações, vazamento de gases tóxicos, vendavais, etc.

- **Estratégia global:** planificação feita por organismos de esferas superiores de gestão pública, mas com aplicação local, sobre a construção de um **modelo urbano estruturado, inclusivo e conectado** que realmente propicie uma melhor qualidade de vida aos moradores. Devendo privilegiar os dois conceitos anteriores.

- **Sistematização inteligente:** A união desses novos conceitos e práticas significa o surgimento **da Cidade Inteligente, mais harmônica com a natureza e mais aberta à participação cidadã.**

A partir deste ano, 2016, a predominância da internet das coisas (IoT), está cada vez mais visível nas cidades inovadoras. Da proposta inicial de estabelecer uma rede de computadores, a internet evolui para a conexão entre pessoas, comunidades e agora passa à etapa de **conectar todas as “coisas” com os dispositivos pessoais**, passando a estar cada vez mais presente no dia a dia.

Quando se fala em segurança urbana temos que refletir sobre aspectos que exploram os conceitos citados anteriormente:

1 – controle natural de acesso: objetiva reduzir as oportunidades para práticas de crimes, canalizando a circulação para determinados locais por meio de “corredores”, com iluminação e controle de paisagismo (espécies de vegetação, árvores, obras urbanísticas, etc.) aliado a implantação de sistema de vídeo monitoramento, já que a boa visibilidade aumenta a possibilidade de maior vigilância que possibilitem maior controle do espaço, criando na agressora sociedade uma sensação de risco, desencorajando o acesso e ações criminosas ou antissociais.

2 – territorialidade (Vigilância natural): quando a população se identifica com o espaço que utiliza, cria-se uma sensação de propriedade que faz com que qualquer anormalidade seja vigiada por elas, ou seja, as pessoas passam a proteger melhor o espaço. Chamo de Segurança Colaborativa, e o uso das tecnologias de comunicação e informação são as aliadas nessa direção de segurança pública. A vigilância natural é capaz de aumentar o risco para o autor do delito, tornando o ambiente sem interesse.

3 – manutenção dos espaços: os espaços onde são visíveis os sinais de decadências e abandono são também os mais propícios a práticas de crimes, nesse sentido, a limpeza, a pintura e a organização se fazem necessária.

4 – planejamento urbano estratégico: quando se tem um planejamento estratégico para a urbanização de novas áreas, há como atender os requisitos anteriores de forma a antever as vulnerabilidades e prováveis riscos, podendo assim mitigá-los ou aceitá-los adequadamente.

A expectativa é que as cidades que almejam ser desenvolvidas sejam as que devem abraçar a tecnologia em seu dia a dia, portanto, devem também ser as primeiras a colherem seus benefícios. A vantagem das economias mais fortes no que se refere às Cidades Inteligentes deve-se não apenas à capacidade financeira de se investir na infraestrutura necessária, mas principalmente ao nível de educação de seus moradores e de seus governantes. Cidades em que a instabilidade política é uma constante e em que os níveis de educação dos munícipes são mais baixos (caso da vasta maioria da América Latina) devem sofrer mais com a morosidade na adoção de

novas tecnologias a serviço dos cidadãos, já as com diferenciais de inovação serão as mais beneficiadas.

As cidades inteligentes tornam-se possíveis por meio da concretização da já presente internet de todas as coisas (IoE). No bolso de cada cidadão já está o elemento essencial das SmartCities: o smartphone. Esta é a peça fundamental para que as pessoas interajam e interfiram na administração pública. Todos os dias, pessoas ao redor do mundo estão usando seus celulares para tornar suas cidades lugares melhores para se viver. Novos aplicativos ajudam a resolver problemas do dia a dia nas cidades como, por exemplo, encontrar uma rota com menos tráfego, saber o horário preciso do próximo ônibus, encontrar um táxi, e a Segurança Pública esta entre as prioridades e possibilidades das soluções da gestão pública compartilhada, iniciando pela gestão inteligente de imagens e informações ambientais.

### **34. A INTERNET DAS COISAS E AS COMUNIDADES INTELIGENTES**

**Carlos Alberto Orvate**

As cidades hoje em dia representam um desafio complexo, é um grande problema o ambiente em que vivemos, mas ao mesmo tempo, é único lugar onde as soluções podem ser encontradas, debatidas e implementadas.

Entendo que as cidades exibem dois aspectos principais: o primeiro se refere ao crescimento desigual, à exclusão e à imagem de diferenças sociais que limitam suas vantagens a poucos; outro se refere às “cidades-marca”, ícones da beleza em que glamour e tradição convivem como cenário para um consumismo real e visual.

Esta contradição reflete um modelo de cidade que não é capaz de manter-se na premissa da responsabilidade social e sustentabilidade frente ao seu desenvolvimento contínuo e desigual. Assim implica a necessidade do surgimento de novas práticas e pensamentos que propõem um novo modelo de cidade que pense em:

- Resiliência urbana: capacidade de absorver as mudanças e se adaptar a elas mantendo certas características intrínsecas, principalmente em casos de catástrofes naturais e episódios decorrentes das mudanças climáticas e incluído aí as repercussões socioeconômicas que redundam em perturbação da ordem, ou seja, qualquer evento que perturbe a comunidade em seu estado de normalidade.
- Urbanismo tático: conjunto de intervenções impulsionadas principalmente por atores sociais, cuja implementação pode ser adotada pelos governos. É o caso dos sistemas de vídeo monitoramento de áreas públicas por câmeras que possibilite a segurança colaborativa e sensores ambientais que propiciem prever mudanças climáticas em tempo real como fortes chuvas e vendavais.
- Estratégia global: planificação feita por organismos de esferas superiores de gestão pública, mas com aplicação local, sobre a construção de um modelo urbano, compacto, inclusivo e conectado que realmente propicie uma melhor qualidade de vida aos moradores. Devendo conter os dois conceitos anteriores.

- Sistematização inteligente: A união desses novos conceitos e práticas significa o surgimento de um novo modelo de cidade, a Cidade Inteligente, mais harmônica com a natureza e mais aberta à participação cidadã.

A partir deste ano, 2016, a mudança de paradigma, que pretende fixar a internet das coisas (IoT), será cada vez mais visível nas grandes cidades. Da proposta inicial de estabelecer uma rede de computadores, a internet evoluiu para a conexão entre pessoas, comunidades e agora passa à etapa de conectar as coisas entre si, de interligar as coisas com os dispositivos pessoais, passando a estar cada vez mais presente no dia a dia.

Estudos indicam que a conexão entre dispositivos aumentará em torno de 40% em 2016, sendo que esse percentual está relacionado ao fato de que muitas cidades optarão por este novo modelo de conexão com o objetivo de se transformarem em cidades inteligentes, onde convergem o uso das tecnologias, a correta gestão de cidades, a melhoria da qualidade de vida e a competitividade econômica, aliada a eficiência energética, já que com melhor gestão se pode administrar melhor.

Entre os principais usuários, terão destaque os empreendimentos comerciais inteligentes e na carona desta tendência os serviços públicos também se atualizarão dentro de uma visão unificada de gestão das instalações e a realização de serviços avançados com a ajuda de dispositivos e aplicações conectados proporcionando assim uma gestão colaborativa e compartilhada, facilitando a transparência, além disso, as despesas podem diminuir principalmente em áreas industriais, conjuntos comerciais, shopping centers, infraestrutura de transporte, assim considero que a internet das coisas pode ajudar a reduzir os custos de energia, de gestão e manutenção em até 30 por cento.

Posso afirmar esta postura analisando a evolução da tendência em que os edifícios comerciais continuarão a aumentar o número de conexões e o mesmo acontecerá com as casas inteligentes. As Smart TVs, os set top boxes inteligentes, as lâmpadas inteligentes e várias ferramentas de automação residencial – como termostatos inteligentes, sistemas de segurança e utensílios de cozinha – estão cada vez mais presentes.

As casas inteligentes serão responsáveis por 20% do total das conexões entre coisas em 2016 e devem representar o maior aumento ao longo dos próximos cinco anos, chegando a ocupar o primeiro lugar em número de conexões das cidades inteligentes em 2018.

A aplicação de novas tecnologias na realização de projetos que aumentem a qualidade de vida das pessoas e melhorem a eficiência nas cidades é fundamental em um momento de evolução nas zonas urbanas e de busca por soluções inteligentes.

### **35. A INTERNET DAS COISAS E O DINHEIRO INTELIGENTE**

**Carlos Alberto Orvate**

Cashless society ou sociedade sem dinheiro é uma tendência de relação de consumo onde as aquisições de bens de consumo ou serviços são remuneradas sem o uso de dinheiro como conhecemos hoje, especialmente por transferência de créditos na forma digital.

Mas será que essa tendência é realmente um benefício ou apenas mais um efeito consumista de vida digital?

Criminosos fortemente armados roubaram um carro-forte no bairro Jardim São Paulo, na Zona Leste de São Paulo, nesta quarta-feira (10/08/2016). Segundo a Polícia Militar, o crime ocorreu por às 18h45 quando cerca de 15 bandidos atravessaram um caminhão na via e jogaram pregos no chão para dificultar a chegada dos policiais. A quadrilha também usou uma van, fechando completamente o caminho do carro forte. Os bandidos saíram, renderam os vigilantes, e para conseguir roubar todos os valores que estavam dentro do carro forte, houve uso de explosivos (fonte [www.g1.globo.com/sao-paulo/noticia](http://www.g1.globo.com/sao-paulo/noticia)).

Relembrando uma publicação anterior de minha autoria, estudos indicam que a conexão entre dispositivos aumentará em torno de 40% em 2016, sendo que esse percentual está relacionado ao fato de que mais de 90% dos líderes de negócios esperam que seus empreendimentos estejam usando Internet das Coisas, de uma forma ou de outra, muitas empresas optarão por este novo modelo de negócio com o objetivo de se transformarem, pois as possibilidades que surgem com a Internet das Coisas são infinitas, passando por todos os estágios do ciclo de vida do produto/serviço já que se pode administrar melhor.

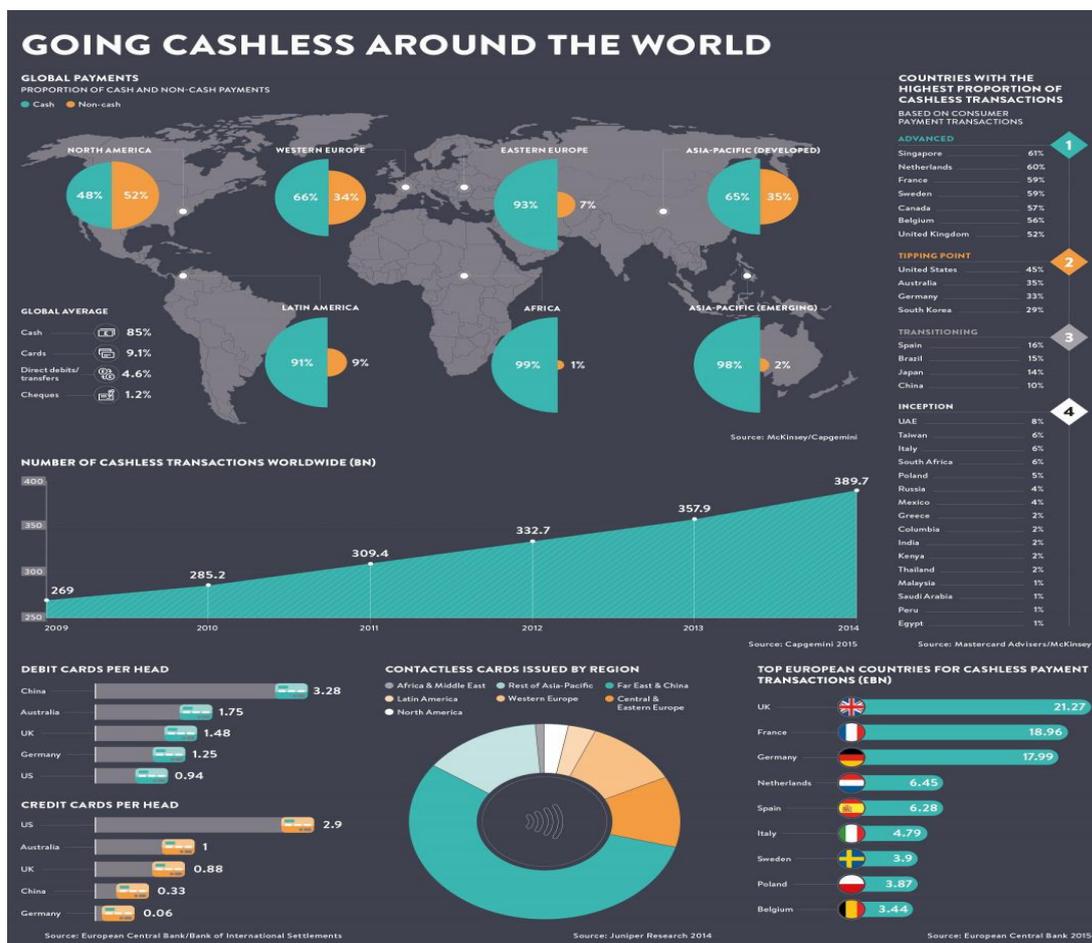
Temos como exemplos comuns de geração de valor: medicina, agricultura, transporte, processos de fabricação, logística, venda de produtos e serviços, etc. E como tudo gera valor, tudo se relaciona com o dinheiro circulante.

Muitas coisas estão acontecendo mostrando que uma sociedade sem dinheiro físico está na lista de desejos, e isso tem que ser rápido. O fim do dinheiro já é anunciado na Suécia: até 2030, as cédulas e moedas deverão desaparecer no país, que lidera a tendência global em direção à chamada

"sociedade sem dinheiro". A projeção é do Banco Central sueco, o qual indica que as transações em dinheiro representam, atualmente, apenas 2% do valor de todos os pagamentos realizados na Suécia – contra uma média de cerca de 7% no restante da Europa.

A tendência de pagamento por meio de tecnologias móveis é um crescente, e acredita-se que em breve a forma como as relações comerciais se dão hoje ficarão na história assim como a remessa de cartas escritas a mão. Novas tecnologias e aplicativos de pagamento também vêm sendo desenvolvidos com rapidez e logo as próprias “coisas” estarão trocando informações sobre créditos disponíveis para se trocarem, e já vemos isso, de uma forma mais próxima, pois os bancos e o comércio investiram maciçamente em sistemas de pagamentos eletrônicos a partir da década de 90, e hoje em dia os consumidores estão acostumados a usá-los.

Para os bancos, as vantagens de uma futura sociedade sem dinheiro são evidentes, já que traria mais segurança para funcionários e clientes, eliminaria os altos custos de gerenciamento e transporte de dinheiro.



Fonte: [www.visualcapitalist.com/shift-cashless-society-snowballing](http://www.visualcapitalist.com/shift-cashless-society-snowballing)

Há os que torcem para que isso não aconteça, pois com as transações eletrônicas fica mais difícil esconder (lavar) dinheiro ilegal, mas como disse é uma tendência para evitar roubos e furtos, tanto que em vários países da Europa (velho mundo) transações acima de certos valores só podem ser feitas de forma eletrônica, nada de papel moeda.

Mas há que se preocupar já que com o aumento das transações digitais também representa o crescimento potencial de fraudes e riscos de segurança bancária, além do fato de que idosos e outros segmentos da sociedade têm acesso limitado, ou não tem efetivamente a opção de pagamento eletrônico.

Embora existam certamente benefícios a usar transações financeiras digitais, a nossa visão é que deve ser uma escolha do consumidor individual, que pode ser baseada em benefícios pessoais e desvantagens, lembrando que a tomada de decisão deve ser sempre embasada no peso de critérios a fim de materializar a certeza.

Assim é necessário lembrar que o mundo virtual não é uma inovação na essência da palavra, pois simplesmente mimetiza a vida real com meios de execução mais rápidas e eficientes, lembremos que antes do mundo virtual estar presente na nossa vida, as coisas eram mais lentas, tardavam a se manifestar na história, hoje, um evento ocorre do outro lado do planeta e já estamos sofrendo a sua influência.

Dinheiro já está a caminho de ser fora de uso. A questão é quanto tempo vai demorar antes que se torne como discos de vinil e câmeras de filme? Talvez ele nunca desapareça, fique para comprar frutas em barracas de beira de estrada, apesar de já existirem aplicações que fazem a transferência de dinheiro diretamente entre pessoas como uma carteira virtual.

Agora pensando em termos de segurança, onde antes nossa expectativa era proteger nossa vida física e nossos bens materiais bastavam algumas trancas, cercas, vigilantes, armados ou não, disfarces; agora com a virtualização da nossa sociedade e com a Internet das coisas e das pessoas, as perspectivas mudam e os valores de outrora se somam a novos e também novos são os riscos e consequências da falta de cautela e resposta efetiva na proteção dos acessos e vias de comunicação.

Aqui entra a expertise do profissional de segurança eletrônica, não como o antigo alarme, câmeras, cerca elétrica, etc., mas sim o profissional de segurança inteligente para proteger o dinheiro inteligente no mundo da internet de todas as coisas.

## **36. AS FALHAS E A GESTÃO DE RISCOS**

**Dr. Nino Meireles**

Uma situação de falha ocorre quando um componente (homem ou equipamento) de um sistema executa uma função de forma inadequada ou deixa de executá-la. As falhas são fatores de risco e na quase totalidade dos casos, os eventos ocorrem devido a algum tipo de falha. Grande parte da gestão de riscos consiste em identificar possibilidades de falha e adotar medidas para minimizá-las, reduzindo a probabilidade e ou o impacto.

A análise das falhas consiste em identificar: o modo e o tipo da falha; os agentes promotores e inibidores; a fase do ciclo de vida do componente ou o sistema em que a falha ocorreu e a fase geradora.

### **36.1.MODOS**

Um componente pode falhar de cinco maneiras: omissão, missão, ato estranho, seqüencial e temporal. A falha de omissão ocorre quando o componente não executa ou executa parcialmente uma função. Tanto o meio humano quanto os meios técnicos (ativo e passivo) são passíveis deste tipo de falha. Em relação ao meio humano, o subsistema de normas e procedimentos e o treinamento contribuem para minimizar. Já em relação aos meios técnicos, o que minimizará é o planejamento tático e técnico.

A falha é na missão quando o componente executa incorretamente uma função. Esta falha é minimizada com a gestão eficiente e eficaz do meio humano. Já a falha por ato estranho ocorre quando o componente executa uma função que não deveria ter sido executada.

O quarto modo, falha seqüencial, ocorre quando o componente executa uma função fora da seqüência correta. Enquanto que na falha temporal, o componente executa uma função fora do momento correto. Nestes dois últimos modos, o planejamento (tático, técnico e operacional) e a gestão eficiente e eficaz do meio humano são capazes de minimizar.

## **36.2. FALHA DO MEIO HUMANO**

No conjunto das falhas, a falha do meio humano está em destaque. Classifica-se este tipo de falha em: técnica, descuido e consciente. A falha será técnica quando cometida por falta de meios adequados para exercer a função. Os recursos inexistem ou são inadequados ou a relação homem-sistema (ergonomia) não é adequada. O ser humano falha porque não sabe ou não pode fazer da maneira correta.

A falha é por descuido (inadvertência ou inconsciente) quando decorre da incapacidade dos mecanismos inconscientes e automáticos em controlar ações da pessoa. O ser humano tem todos os recursos e atua corretamente em grande número de vezes, mas esporadicamente ele falha. As características básicas são: esporádica e baixa probabilidade.

As falhas por descuido são ampliadas pela desatenção inerente às situações de baixa tensão, bem como pela confusão das situações de alta tensão. Não podemos esquecer que o ser humano tem dificuldade em manter a atenção contínua por longos períodos, logo quanto mais o sistema depender dessa atenção para operar com segurança, maior a probabilidade de falhas (exemplo: operador de central de monitoramento de imagens). Nas condições de rotina duas situações concorrem para deteriorar a atenção: monitoramento contínuo e tarefas repetitivas.

Falha consciente é a falha provocada pela adoção de procedimentos alternativos que envolvem maiores riscos que o procedimento padrão. Diante da possibilidade de optar entre dois procedimentos, o ser humano entra em conflito e a decisão dependerá do balanço das forças que atuam no sentido do padrão e do alternativo.

## **36.3. FALHA DE EQUIPAMENTO**

Existem três tipos de falha: T, D e C. A falha T ocorre quando o equipamento não é capaz de exercer a missão requerida. Pode ocorrer nos seguintes casos: equipamento não está projetado para a função; as condições de trabalho são diferentes das de projeto e equipamento está em um estado falho.

Na falha tipo D, o equipamento tem capacidade para exercer a função e a exerce bem na maior parte do tempo, mas falha esporadicamente. Pode ocorrer nos seguintes casos: equipamento tem componentes cujas falhas não se manifestam de forma permanente e alguma condição de trabalho varia de forma esporádica.

Na falha C o equipamento tem capacidade para exercer a função, mas sistematicamente exerce de modo falho. São falhas C as decorrentes de ajustes incorretos de sistemas de comando.

#### **36.4. AGENTES PROMOTORES**

Qualquer falha da pessoa ou de equipamento é promovida por agentes promotores. Existem quatro agentes: primário, secundário, comando e intruso. A falha primária é a que ocorre no ambiente e sob carga para as quais o componente é qualificado. Geralmente são provocadas por projeto, fabricação ou construção, envelhecimento ou falha de manutenção. A falha primária do ser humano ocorre quando ele é ou se torna incapaz de desempenhar a função de projeto sob condições de projeto.

A falha promovida por agente secundário é a que ocorre em um ambiente e sob carga para a qual o componente não é qualificado. O ser humano comete este tipo de falha quando trabalha sob condições adversas, como layout inadequado, calor, ruído, horas extras e tensões psicológicas externas.

Falha promovida por agente comando é a que ocorre quando o componente atua incorretamente obedecendo a algum elemento do sistema. O ser humano comete este tipo de falha sob comando de superiores, procedimentos e cultura. A falha por comando é promovida por uma informação.

Muitas vezes o ser humano atua como intruso e provoca falha no sistema, podendo, inclusive, desativar dispositivos dos quais depende o controle ou a proteção. Podemos considerar agente intruso tudo que for estranho ao sistema ou ambiente normal.

## **37. BALANCED SCORECARD (BSC) E A GESTÃO DO SISTEMA DE SEGURANÇA**

**Dr. Nino Meireles**

De forma natural e esperada a evolução do segmento de segurança tem se acelerado nos últimos anos, trazendo novas perspectivas às organizações. Apesar desta evolução, nos cabe fazer a seguinte pergunta: de que maneira o sistema de segurança gera vantagem competitiva.

Para construirmos esta resposta precisamos levar em conta três premissas. A primeira é que o sistema de segurança é uma unidade de apoio, unidade meio ou de serviço compartilhado, tal como recursos humanos, finanças e jurídico. Os produtos do sistema de segurança, assim como de outras unidades de apoio, são geralmente intangíveis, pois é uma prestação de serviço. É difícil quantificar esses produtos quando as empresas tentam avaliar a eficácia e a eficiência dessas unidades.

A segunda premissa é que o sistema de segurança precisa adotar um conjunto sistemático de processos a fim de criar valor por meio do alinhamento. Inicialmente, é necessário alinhar as estratégias do sistema de segurança com as estratégias das unidades de negócio e da corporação, definindo o conjunto de serviços estratégicos a serem oferecidos. Posteriormente, o sistema de segurança precisa alinhar seus processos, de maneira que sejam capazes de executar a estratégia. Para tanto, é necessário desenvolver um plano estratégico que descreva como adquirir, desenvolver e prestar serviço estratégico às unidades operacionais, o qual passa a ser a base do mapa estratégico, do Balanced Scorecard (BSC), da iniciativa estratégica e do orçamento do sistema de segurança. Finalmente, o sistema de segurança deve fechar o ciclo, avaliando o desempenho de sua iniciativa, mediante técnicas como acordo de nível de serviço (SLA), feedback dos clientes internos, avaliações pelos clientes e auditorias internas.

A terceira premissa é perceber o sistema de segurança como um sistema aberto, ou seja, um conjunto de elementos dinamicamente relacionados que desenvolvem atividades para atingir determinado objetivo. Como sistema apresenta seis elementos: objetivos, entradas, processos, saídas e feedback.

O sistema de segurança cria vantagem competitiva se for excelente em qualquer dos arquétipos estratégicos adotados pelas unidades de negócio: baixo custo, liderança de serviço, soluções completas para os clientes internos. As estratégias de intimidade ou de soluções para os clientes exigem do sistema de segurança construir parcerias com os clientes internos, sendo necessário mudar de especialistas funcionais para assessores de confiança e parceiros do negócio.

O sistema de segurança reforça a estratégia empresarial por meio do portfólio de serviços que oferecem aos clientes internos. Depois de definir os serviços estratégicos, o sistema de segurança precisa desenvolver sua estratégia de prestação dos serviços prometidos, a qual, deve ser traduzida em mapa estratégico e em BSC. Ao se desenvolver o mapa estratégico e o BSC do sistema de segurança, é útil vê-lo como um negócio dentro de um negócio. O BSC apresenta quatro perspectivas: financeira, cliente, processo interno e aprendizado e crescimento. A perspectiva financeira do BSC do sistema de segurança apresenta dois componentes: eficiência e eficácia. O primeiro envolve questões tradicionais, como o custo dos serviços prestados e a observância do orçamento. O segundo é medido pelo impacto sobre a estratégia empresarial.

Em relação à perspectiva dos clientes, devemos levar em conta que o sistema de segurança tem dois tipos de clientes:

- Os gestores das unidades de negócio a quem prestam serviços diretamente.
- Os colaboradores ou clientes externos, que são beneficiários e destinatários dos serviços.

O sistema de segurança deve compreender as estratégias dos clientes internos e usar sua expertise funcional para criar e propor soluções que contribuam para o sucesso desses clientes.

A perspectiva dos processos internos apresenta três temas. O primeiro é a concentração na excelência operacional que impulsionará o objetivo de eficiência da perspectiva financeira. O segundo tema trata da maneira como o sistema de segurança gerencia o relacionamento com os clientes internos. E o último tema aborda o apoio estratégico à organização, impulsionando o

componente de eficácia da estratégia, ao fornecer aos clientes internos novas capacidades que reforçam suas estratégias.

A perspectiva do aprendizado e crescimento trata das necessidades específicas dos recursos humanos do sistema de segurança, em termos de treinamento, tecnologia e clima de trabalho solidário. Em relação aos recursos humanos é necessário a preocupação com três componentes: programas de desenvolvimento de competências estratégicas; desenvolvimento da organização e da liderança; processo de gestão de desempenho.

Podemos perceber que se os objetivos do sistema de segurança forem desdobramentos dos objetivos de longo prazo desenvolvidos no planejamento estratégico da empresa, o sistema de segurança terá os seus processos relacionados com o negócio. Desta forma, o sistema de segurança terá a importância que sempre mereceu nas diversas organizações.

### **38. FOCO E MÉTODO – OS SEGREDOS DO SISTEMA DE SEGURANÇA**

**Dr. Nino Meireles**

Dois grandes problemas na prestação do serviço de segurança são: falta de foco e falta de metodologia de construção. O primeiro problema surge pela falta de um objetivo claro que norteie o sistema de segurança e ser implementado. Não podemos esquecer que qualquer sistema surge a partir de um objetivo bem definido, como é fácil perceber pela própria definição de sistema: conjunto de elementos dinamicamente relacionados que desenvolvem uma atividade para atingir determinado objetivo. O objetivo é a finalidade para a qual o sistema foi criado. Razão de ser do sistema.

O sistema de segurança tem que ser construído a partir do seu objetivo geral que é GERENCIAR RISCOS, seja minimizando a probabilidade de ocorrência, seja minimizando o impacto gerado pela concretização. Para se chegar ao objetivo geral é necessário alcançar os seguintes objetivos específicos:

- Dissuadir – levar a desistência da prática de uma ação.
- Detectar – Informar a ocorrência de um evento.
- Reconhecer – Localizar e identificar o evento.
- Reagir – Tratar o evento.

Para que esses objetivos sejam alcançados o sistema de segurança tem que ser composto de quatro macrosistemas, cada um com um foco principal, sendo:

- Meios técnicos ativos (tecnologia) - Gerar informação.
- Meios técnicos passivos (barreiras) - Retardar a agressão.
- Meios organizacionais (normas, procedimentos, planos, políticas) - Coordenar os meios.
- Meios humanos - Assegurar reação.

Esses meios na verdade são as entradas (insumos ou inputs) do sistema de segurança, entradas essas que serão processadas e transformadas em

resultados, ou seja, as saídas. Através das saídas o sistema de segurança exporta de volta ao ambiente o produto de sua operação. Devem ser coerentes com os objetivos específicos e o objetivo geral (GERENCIAR RISCO). Desta forma o sistema de segurança será factível (tecnologia e pessoas disponíveis) e viável (relação custo X benefício X risco).

O segundo problema é a falta de método, ou seja, não existe uma construção lógica para a solução de segurança. É possível afirmar que a palavra método é a união das palavras meta (resultado a ser atingido) e hodós (caminho), ou seja, sequencia de ações necessárias para se atingir certo resultado desejado. Esta sequencia é a base de construção, base essa que é composto da resposta a três perguntas.

A primeira pergunta é: qual ativo ou quais ativos a empresa quer proteger (pessoas, bens, informações, imagem). A segunda pergunta é: qual evento ou quais eventos podem interferir na integridade dos ativos a serem protegidos. A terceira e última pergunta é: qual o nível de proteção que se quer dar aos ativos.

Com foco e método poderemos desenvolver um plano do sistema de segurança capaz de alcançar os seus objetivos e potencializar a atividade fim de qualquer empresa, mediante o gerenciamento dos riscos.

## 39. GERENCIANDO CONFLITOS

**Dr. Nino Meireles**

Conflitos são atitudes ou interações que potencialmente podem levar a resultados indesejáveis.

As interações difíceis dependem da percepção das pessoas. Os comportamentos são sempre vistos como difíceis quando diferem dos nossos ou quando interferem em nossos objetivos.

Aprender a gerenciar conflitos traz para o gestor muitos benefícios, mas requer trabalho. As barreiras que impedem o gestor de tomar decisões acertadas para a solução de conflitos variam desde deixar de reconhecer o problema, acreditar em coisas que não procedem e até, psicologicamente, temer certas situações. Assim que o gestor perceber que um determinado comportamento está criando problemas, ele deve tentar identificar a causa principal.

Os passos básicos para gerenciar conflitos são: identificar a causa principal, selecionar uma estratégia com base na causa principal e implementar a estratégia. No primeiro passo devemos levar em conta que os conflitos podem surgir quando:

- Duas pessoas não têm a mesma percepção de um comportamento, de um problema ou de uma situação.
- Duas pessoas têm motivações diferentes.
- Duas pessoas têm diferentes estilos de trabalho.
- O comportamento de uma pessoa influencia a outra a ter um comportamento negativo.

No segundo passo, selecionar uma estratégia, devemos levar em conta alguns pontos:

- Tentar entender o conflito a partir do ponto de vista da outra pessoa (empatia).
- Fazer perguntas abertas para descobrir as motivações da outra pessoa.
- Quando a causa principal for um comportamento, identificar a emoção subjacente (temor, preocupação etc) e dizer que tem consciência.

- Quando a causa estiver relacionada com um estilo de trabalho, ajustar o comportamento de tal forma que possa interagir com a outra pessoa do modo que ela se sinta confortável.
- Quando a causa principal for o comportamento do gestor, ele deve mudar.

Na implementação da estratégia, devemos monitorar a sua eficácia. Durante a implementação, o gestor deve ouvir a outra pessoa, dando a ela a oportunidade de se expressar.

Para o gestor se preparar para um conflito ele deve seguir cinco passos:

- Definir com a outra pessoa o objetivo da interação.
- Descrever qualquer evento que esteja afetando a interação.
- Identificar os resultados finais desejados
- Identificar quaisquer obstáculos
- Estar pronto para descrever o que vai acontecer se o problema não for resolvido.

## **40. SEGURANÇA EM CONDOMÍNIOS**

**Dr. Luiz Fernando da Rocha**

Temos um pensamento que se residirmos em apartamentos, não a necessidade de se implantar um sistema de segurança máxima ao morador, mas com algumas medidas preventivas podemos reduzir a possibilidade das ações de assaltantes e sequestradores.

Caso tenhamos uma portaria que possa ter um sistema de segurança como câmeras de circuito fechado, visualizando os pontos cegos de cada parte do condômino, com registro diário das movimentações, traçando uma linha de acompanhamento do morador, desde sua entrada no condômino até a entrada em seu andar.

Tendo como acompanhamento deste sistema um conjunto de outros benéficos de segurança, como alarmes de portas, garagem, sensores de muro e área de lazer e alambrados de vizinhos, instalar nos andares telefones de pânico, tanto fora da casa como nos andares, caso ocorra alguma emergência, interfone inteligente com senha diária, telefones com sistema de gravação para o morador ter suas informações caso necessite.

Com este sistema, poderemos obter uma redução nas ações dos assaltantes. Mas o Condômino terá que compartilhar esta inovação com todos, com a solicitação da presença de Profissionais Qualificados, para instruir e adestrar o corpo de moradores, para que possam saber o que fazer na hora e da forma certa.

### **40.1. PRECAUÇÕES**

Realize reuniões nos Condomínios e nela apresente sugestões quando ao segmento de segurança, pois segurança nunca é de mais para proteção individual e ou coletiva.

Para que se tenha um funcionamento adequado com um qualidade total, ambos tens que estar em uma única sintonia, verifique a capacitação dos funcionários da segurança e exija das empresas prestadoras de serviços, qualificação adequada e especial para cada setor.

Apresente um manual adequado, com informações para todos moradores e terceiros, e quando algum terceiro ou morador se mudar, faça modificações no mesmo, assim altera a rotina de antes.

Para que o porteiro possa ter segurança, e passar mais segurança construa sua cabine blindada, tenha no computador fotos dos moradores, e para cada chamada para informar visita use senhas e deixe o morador ver a foto de quem está chamando via vídeo câmera interna ou telefone com câmera.

#### **40.2. NORMAS BÁSICAS DE SEGURANÇA**

O Morador tem que acompanhar, conhecer o crescimento das medidas de segurança implantado no condomínio.

Caso ocorra a demora na liberação de parentes, amigos e terceiros na portaria, não reclame faz parte do sistema, poder colher todas as informações.

Caso tenha terceiros trabalhando dentro de sua casa, como empregados, eletricitista, etc. Não comente na que chame a atenção, como conta no banco, gastos, etc. Pois a segurança da informação pessoal e tudo.

Quando desconfiar do terceiro que se identifica para adentrar ao condomínio, peça o crachá do prestador de serviço e faça uma ligação para empresa e peça o registro do mesmo, para conferir com a credencial, mas faça em número diferente ao informado no crachá.

Sempre que efetuar a contratação de terceiros, faça uma busca minuciosa das informações apresentadas e documentações entregues.

Para falar, entender, saber, construir um sistema de Segurança, não procure um leigo e sim, um profissional qualificado.

**41. “POR UMA SEGURANÇA PÚBLICA MELHOR, MAIS FORTE E DECISIVA NA PREVENÇÃO DA VIOLÊNCIA E O COMBATE À CRIMINALIDADE”.**

**Edson de Oliveira Goularte**

No estágio atual de insegurança por que passa a sociedade brasileira e porque não dizer também a sociedade gaúcha, onde os indicadores de criminalidade não param de crescer gerando um clima de muita intranquilidade para toda a nossa população, seria importante e providencial, neste momento de mudanças de governo, que fossem adotadas as seguintes medidas e providências:

1. ESTABELECIMENTO DE UM PACTO ESTADUAL contra a violência e a criminalidade, envolvendo todos os poderes e as principais entidades pelas quais a sociedade se organiza, uma espécie de COMPROMISSO PÚBLICO, indicativo de que agora o discurso político daria lugar à ação para o devido enfrentamento dessa mazela social;
2. Submeter a atividade Segurança Pública a um TRATAMENTO SISTÊMICO, isto é, que pelo menos no âmbito do Poder Executivo todas as Estruturas, Órgãos e Sistemas Operacionais vinculados às atividades de proteção da sociedade componham um todo INTEGRADO e passem a atuar de forma COORDENADA e ARTICULADA, nas diversas fases pelas quais a proteção se desenvolve, PREVENÇÃO, REPRESSÃO, PERSECUÇÃO CRIMINAL E CONTENÇÃO PRISIONAL;
3. ATRIBUIR À FASE PREVENTIVA A MÁXIMA PRIORIDADE, sem abdicar das demais, a REPRESSÃO, a PERSECUÇÃO CRIMINAL e a CONTENÇÃO PRISIONAL, elos indissociáveis do sistema de proteção da sociedade. PREVENIR sempre será melhor do que remediar. Impedir a ocorrência de fatos delituosos tem que ser uma preocupação e uma regra permanente a ser seguida por todos os integrantes do aparato de segurança do Estado;

4. Embora a PREVENÇÃO POLICIAL por intermédio do Policiamento Preventivo/Ostensivo seja uma atribuição específica das POLÍCIAS MILITARES, todos os demais Órgãos e Estruturas do aparato de proteção da sociedade, Públicos e Privados, devem COLABORAR com a PREVENÇÃO. O Estado de São Paulo já avançou nesse sentido incluindo no seu Sistema de Segurança Pública, imagens dos Serviços Privados, mediante protocolo de intenções com as associações de Empresas de Segurança Privadas, providência muito bem vinda para a ampliação da capacidade inibidora e dissuasora do aparato de proteção do estado;

5. No curto prazo somente um forte presença policial nas ruas tem capacidade de impedir e reprimir atos e procedimentos delituosos de quem quer que seja, assim é imperioso que se empregue, de forma constante e permanente, o máximo do efetivo disponível na ATIVIDADE PREVENTIVA, emprego esse traduzido na ocupação planejada, coordenada, integrada e articulada com os demais participantes do sistema de proteção da sociedade, públicos e privados, das áreas onde as principais ocorrências costumam acontecer e desse modo negando aos marginais e delinquentes espaços, tempo e oportunidades para a concretização dos seus atos criminosos;

6. Outra medida de elevado alcance para o setor da Segurança Pública é a garantia de uma adequada reposição anual dos efetivos das organizações vinculadas, assim todas mais 2 fortalecidas poderão realizar um melhor trabalho na prevenção da violência e o combate à criminalidade;

7. Em face das crescentes ocorrências policiais envolvendo municípios de pequeno porte populacional, mormente assaltos às suas agências e postos bancários, é imperioso o aumento da presença policial nessas localidades. A Secretaria de Segurança Pública deve assumir essa preocupação realizando estudos e apresentando suas conclusões no menor prazo possível para que nenhum Município possua efetivo policial menor do que sete PM, quantidade mínima necessária e imprescindível, para proporcionar melhor proteção da comunidade;

8. Com o objetivo de buscar-se uma maior INTEGRAÇÃO entre as diversas Organizações vinculadas à Segurança Pública deve também a Secretaria de Segurança realizar urgentes estudos para a definição e estabelecimento de Áreas/Regiões Comuns de atuação, tão necessárias nos tempos atuais para a realização do trabalho integrado das forças de segurança, como se viu por ocasião dos jogos da Copa do Mundo nas diversas sedes daquele evento;

9. Para finalizar duas questões também precisam ser priorizadas nessa busca permanente de melhorias na atividade SEGURANÇA PÚBLICA: O combate ao consumo de substâncias nocivas à saúde, principalmente as drogas consideradas ilícitas e o AUMENTO DA OFERTA DE VAGAS para o Sistema Prisional.

10. A primeira, por se saber o quanto hoje O CONSUMO de DROGAS potencializa a violência e a criminalidade e o segundo, AMPLIAÇÃO DE VAGAS para o sistema prisional, para permitir que o trabalho policial se finalize retirando de circulação todas aquelas pessoas que de alguma forma, pelos seus procedimentos e atitudes, tornem-se nocivas ao convívio coletivo.

Estas seriam no meu entender, as principais medidas e procedimentos, sem desprezar tantas outras que poderiam se somar às acima mencionadas, que no presente momento tornam-se indispensáveis para se conseguir melhores resultados na atividade SEGURANÇA PÚBLICA, enquanto DEVER do Estado, DIREITO e RESPONSABILIDADES de todos.

## **42. ENGENHARIA SOCIAL E O RISCO PARA A ÁREA DE SEGURANÇA**

**Klaus Peterson Doneda**

Muros altos, concertinas, câmeras, sensores de presença, controle de acesso por leitura de íris, salas com sensores, vigias armados realizando suas rondas junto com seus bravos pastores alemães, com todo esse cenário estamos protegendo tudo que está dentro de nossas empresas. Desde os materiais como as informações sensíveis da empresa. Protegemos assim o maior ativo da empresa, o conhecimento que ela produz.

Ah! Desculpem, esqueci, com advento da informática, o mundo virtual promove mais riscos lógicos que físicos. Então vamos também melhorar nossa TI. Nossa rede deverá ter instalado o melhor Firewall que existe, bem como o melhor antivírus e claro o pessoal de TI altamente capacitado para proteger nosso conhecimento, agora sim, pronto, meu conhecimento esta protegido de qualquer ataque.

Será? Infelizmente não!! Ainda existe um elo que é extremamente frágil, o ser humano. E, como a força de uma corrente se dá pela resistência do seu elo mais fraco, ainda estaremos vulneráveis. Com o advento das tecnologias de proteção da rede de informática, bem como o do controle de acesso e vigilância eletrônica os espões passaram atacar as pessoas, pois ainda é o elo mais fraco de todo o sistema.

Ian Mann discorre que “Infelizmente, humanos não são tão fáceis de proteger como um servidor de rede”.

Kevin Mitnick também menciona que “Quebrar a firewall humana quase sempre é fácil, não exige nenhum investimento, além do custo de uma ligação telefônica e envolve um risco mínimo”.

E como isso pode ocorrer? Simples, é a técnica chamada a Engenharia Social. Técnica muito utilizada pelos espões industriais, que visa enganar as pessoas, geralmente atacando a confiança para obter alguma informação protegida.

Aqui gostaria de destacar a distorção que tem ocorrido sobre essa técnica. Quando procuramos artigos sobre a Engenharia Social, encontramos quase em sua totalidade autores falando sobre o perigo de ataques usando os e-mails, e muita gente erroneamente assumiu que a essa técnica somente é usado

utilizando de e-mails, sites falsos, links maliciosos, e bem na verdade, não é só isso. É muito mais abrangente que isso, o meio usado não importa, pode ser telefone, e-mail, redes sociais, pessoalmente, ou qualquer outro, a ideia é enganar o alvo e obter o que o agente adverso quer.

Kevin Mitnick, um grande hacker, que foi proibido de chegar perto de um computador por anos, ao testemunhar no congresso americano explicou que “poderia conseguir senhas e outras informações sigilosas nas empresas fingindo ser outra pessoa simplesmente pedindo essas informações”.

Como assim pedindo as informações? Como que isso funciona? Funciona e muito bem por que o Engenheiro Social usa as vulnerabilidades humanas, para enfraquecer o alvo e com isso manipulá-lo. Apresentarei algumas vulnerabilidades, só como exemplo, a seguir.

- Ataque a vaidade humana: Aqui temos a principal vulnerabilidade humana. O ser Humano gosta de mostrar que sabe de coisas importantes, gosta de se vangloriar e acaba falando mais que o necessário para aparecer.
- Confiança: Quando acreditamos em alguém, a barreira do sigilo cai, pois confiamos que essa pessoa nunca fará algo errado. O Engenheiro Social ganha a confiança apresentando vários gostos parecidos, criando a empatia com o tempo e vai tirando as informações sem que o alvo perceba.
- Entusiasmo: Ocorre muito em congressos, simpósios, palestras onde o palestrante está com o ego totalmente aflorado, pois muitas pessoas vieram vê-lo, ele é o mais importante naquele momento, e é aqui que o Engenheiro Social ataca, elogiando o palestrante e depois sutilmente perguntando detalhes de informações sigilosas, o palestrante por sua vez entusiasmado pelo momento não percebe e fala sobre informações sensíveis.
- Ignorância: Aqui ocorre quando uma pessoa se sente ignorante em determinado assunto e acaba seguindo o que o especialista fala, sendo facilmente enganada. Isso também ocorre quando o funcionário não é treinado para saber o que é sensível ou não, e acaba falando ingenuamente.

Aqui citei apenas algumas vulnerabilidades que podem ser utilizadas contra nossos agentes de segurança ou mesmo contra nossos funcionários.

E, como protegemos as informações sensíveis da empresa, contra-ataques dos engenheiros sociais? Resumidamente, precisamos primeiramente desmistificar que a Engenharia Social só ataca via e-mails, precisamos pensar em todas as áreas da Segurança Orgânica (Segurança de áreas e Instalações, comunicação, TI, pessoal, documentação e material). A partir disso, preciso treinar todos os funcionários, mostrando as ameaças das técnicas usadas pelos engenheiros sociais, bem como sobre medidas defensivas para se proteger dos ataques.

É preciso criar Políticas de Segurança para as diversas áreas. Também é preciso criar testes de vulnerabilidades para avaliar o grau de conscientização dos funcionários.

O que precisamos entender é que a luta contra a Espionagem Industrial é muito complicada e somente com um Programa de Contra Espionagem Industrial bem planejado e bem executado aumentando o nível de segurança das empresas.

## AUTORES

### **Renato Santos Figueiredo, CPSI, CIPP, CIGR, DIDS**

Contato: [figueido@gmail.com](mailto:figueido@gmail.com)

Bacharel em Teologia; Bacharel em Filosofia; Presidente da CEAS-BRASIL e Secretário Geral CEAS-INTERNACIONAL (Espanha); Coordenador MERCOSUL CEAS-INTERNACIONAL; Consultor Internacional de Seguridad; Master Superior en Dirección Internacional de Seguridad (Espanha); Diplomado en Protección Contra Incendio pela Escuela Superior Técnica del Ejército Argentino (Argentina); Direction and Business Administration – America Management & Business Administration Institute (EUA); Certificado Profesional en Seguridad Internacional “CPSI”-CEAS (Espanha); Certificado Profesional en Seguridad Internacional “CEPSI”-INCASI (Equador), Membro do Conselho de Pastores do Brasil e do Exterior (CPEBE); Título de Doutor Honoris Causa, outorgado pela Academia Evangélica de Ciências, Artes & Letras do Brasil; Capelão da UNIPAS INTERNACIONAL; Comandante Municipal de Capelania da BUSF-Organização Bombeiros Unidos Sem Fronteiras.

### **Daltro Fernando Feil, CPSI, CIPP, CISI**

Contato: [daltrofeil@gmail.com](mailto:daltrofeil@gmail.com)

É palestrante, consultor e coach certificado pela International Association of Coaching e membro da Sociedade Latino Americana de Coaching. Possui formação em Psicanálise e Filosofia, com especialização em Psicopedagogia e Filosofia Clínica. É, também, Hipnoterapeuta certificado pela International Hypnosis Association - IHA e criador da metodologia **CODE MIND**. É Bacharel em Ciências Militares pela Academia Militar das Agulhas Negras (AMAN) e Mestre em Operações Militares. Professor em cursos de pós-graduação e empresário. Possui experiência profissional de quase 30 anos na condução de equipes. Nos últimos anos tem se dedicado ao estudo da estrutura do pensamento humano, particularmente no campo das relações, liderança e na área do ensino integral.

### **Cristiano Pazzini Lobo Lazzarotti, CPSI**

Contato: [cristiano.lazzarotti@gmail.com](mailto:cristiano.lazzarotti@gmail.com)

Experiência Profissional de 18 anos com especialização em Gestão de Segurança e Inteligência Empresarial Corporativa - FACULDADE METROPOLITANA; Estudos de Política e Estratégica pela Associação dos Diplomados da Escola Superior de Guerra – ADESG-MG; Graduação em Gestão de Segurança Empresarial e Patrimonial – UNI-BH; Membro da Corporação Euro Americana de Segurança - CEAS-BRASIL; Membro da Comunidade de Segurança Empresarial de MG - CSEMG; Certificação Profesional en Seguridad Internacional – CPSI pela Corporación Euro Americana de Seguridad - CEAS-INTERNACIONAL; Membro Associado da Organização

Bombeiros Unidos Sem Fronteiras – BUSF-BRASIL; Coordenador MBA e Professor Universitário de diversas disciplinas (planejamento, inteligência, gestão de riscos e crises) - UNI-BH; Diversos cursos de extensão em Inteligência Estratégica, Incidente de Seguridad, Criminologia, Gestão de Pessoas e Gestão de Projetos; Mérito Acadêmico Caveira de Ouro – Referência Nacional em Segurança de Grandes Eventos – pela ACADEMIA CORONEL WALTERLER – RIO GRANDE DO NORTE; Prêmio Excelência e Qualidade Brasil – BRASLIDER – Profissional do Ano 2015 – Segurança e Inteligência Corporativa; Mérito Profissional concedido pela Secretaria Municipal de Defesa Social da cidade de Mariana/MG em 2015 em agradecimento à contribuição nos serviços de segurança e inteligência. Nos últimos anos atuou como Assessor de Inteligência no Estádio Mineirão e como Consultor de Segurança e Inteligência no ramo de Mineração em MG.

**Fabiano Sérgio Paiva Dias de Sá, CPSI, DIDS, DSDIS, CPAI**

Contato: paivadias.instrutor@gmail.com

Doutor em Ciencias de La Seguridad (Espanha). Máster Superior en Dirección Internacional de Seguridad (Espanha). Pós-graduado em Planejamento e Gestão Estratégica. Pós-graduado em Administração e Logística. Pós-graduando em Filosofia: Ensino da Filosofia – Faculdade Católica de Rondônia. Graduando em Licenciatura em Filosofia pelo Centro Universitário Claretiano. Tecnólogo em Processos Gerenciais pela UNOPAR. Militar da Reserva Remunerada da Aeronáutica. Membro da Corporación Euro-Americana de Seguridad – CEAS (Espanha). Diplomado Superior en Dirección Internacional de Seguridad “DSDIS” – pela Corporación Euro-Americana de Seguridad (Espanha). Certificado Profesional en Seguridad Internacional “CPSI”-CEAS (Espanha). Diplomado como Director de Seguridad “DIDS” – pela Corporación Euro-Americana de Seguridad – CEAS (Espanha). Certificate Professional in Intelligence Analysis (CPAI) – Dupla Titulação pela CEAS Internacional e Faculdade Einstein–FACEI). Professor, palestrante e consultor.

**Nino Ricardo de Menezes Meireles, CPSI, CIPP, DIDS, CIGR**

Contato: nrmconsult@hotmail.com

Doutor em Ciencias de La Seguridad (Espanha); Mestre em Dirección de Seguridad (Espanha); Certificación Profesional de Seguridad Internacional (C.P.S.I.) pela Corporación Euro-Americana de Seguridad (CEAS INTERNACIONAL, Espanha); Certificación internacional de protección personal (C.I.P.P.) pela CEAS INTERNACIONAL (Espanha); Certificación Internacional en Gestión de Riesgos (CIGR); Diplomado en Dirección de Seguridad (DIDS - Espanha); MBA em Consultoria e Gestão de Recursos Humanos; MBA em Gestão Estratégica de Negócios; Engenheiro Civil; Extensão em Administração da Segurança Empresarial; Extensão em Gestão de Riscos Corporativos; Extensão em Alta Gerencia en Seguridad Internacional (Espanha); Autor de 08 livros; Organizador de 02 livros; Autor de 12 videoaulas (Jornal da Segurança –

São Paulo); Autor de diversos artigos publicados: Revista Segurança e Cia, Revista Proteger, Jornal da Segurança, site Brasileiro, site Prevenir Perdas e Site oguedes; Coordenador e professor do MBA em Gestão Estratégica da Segurança Corporativa (FACEI); Membro, Diretor Nordeste e Coordenador Acadêmico Nacional da Corporación Euro-Americana de Seguridad (CEAS); Pesquisador, consultor e facilitador.

**Jorge Heleno de Araújo, CPSI, CIPP**

Contato: segurcidade.heleno@gmail.com

Militar da reserva do Corpo de Fuzileiros Navais; Professor, Pedagogo, Auditor e Agente de Segurança; com diversos cursos de extensão; Presidente da ONG MOVIMENTO NACIONAL PELA SEGURANÇA NAS CIDADES; Instrutor da UNICEAS-BRASI (Universidade CEAS de Cursos Livres); MOVIMENTO NACIONAL PELA SEGURANÇA NAS CIDADES Membro da Corporación Euro Americana de Seguridad (CEAS-INTERNACIONAL).

**Carlos Alberto Orvate**

Contato: carlos.orvate@gmail.com / orvbate@infinitussistemas.com

Consultor para Sistemas de Gestão do Conhecimento de segurança; Docente de ensino superior; Instrutor de treinamento; Militar de carreira; Pós-graduado (Especialista) em Tecnologias na Educação; Graduado em gestão de segurança com a utilização de recursos humanos e tecnológicos; capacitado em gestão de crises, organização e métodos, em treinamento de equipe multidisciplinar e em sistema de logística integrada; Graduado e especializado em Mecanização para Agricultura de Precisão, orientado a pesquisa, utilização e desenvolvimento de novas tecnologias para administração inteligente de recursos para o agronegócio com ênfase em sistema de gestão da qualidade e de riscos; Especializações complementares: Profissão Docente, Didática na Educação, Gestão de Crise, Organização e Métodos (OS&M), Comunicação com Público, SGQ (Sistemas de Gestão da Qualidade), capacitação em 5S, Inovação e Empreendedorismo.

**Elinaldo Pinho Venancio, CPSI, CISI, CIPP**

Contato: elinaldopinho@gmail.com

Profissional com 13 anos de experiência na área de Segurança Corporativa no ramo de telecomunicações; também Delegado Operativo para o Estado da Paraíba da CEAS - Corporación Euro-Americana de Seguridad; Consultor de segurança em ambientes de telecomunicações, com formação superior em Processos Gerencias pela Universidade Castelo Branco; Técnico em Segurança do Trabalho pela Universidade do Brasil, e Bacharel em Biblioteconomia e Documentação pela UFPB- Universidade Federal da Paraíba; Certificado Profesional Seguridad Internacional-CPSI (CEAS-INTERNACIONAL); Profissional em Análise de Segurança Corporativa pela CEOS - Qualificação Profissional; Consultor Internacional de Segurança

Integral – CISI(CEAS-BRASIL); Certificado Internacional de Protección Personal - CIPP (CEAS-INTERNACIONAL).

### **Neide Catarina Turra**

Contato: neide@pedrosa.adv.br

Professora universitária em nível de pós-graduação e graduação; Diretora Proprietária do Centro de Formação Fera Formação; Membro do Conselho Municipal de Educação; Multiplicadora do Sebrae/Facisc – Geração Empreendedora/SC; Graduada em Administração; Graduada em Pedagogia; Mestrado em Sociologia Política; Doutorado em Ciências Sociais; MBA em Gestão Segurança Empresarial; Associada a ABCFAV.

### **Dr Luiz Fernando da Rocha,CPSI,CISI**

Contato: dr.rocha.consultoria@gmail.com

Consutor e Gestor de Segurança; Certificado Profesional en Seguridad Internacional-CPSI (CEAS-INTERNACIONAL); Certificado de Consultor de Segurança Internacional –CISI (CEAS-BRASIL); Membro da Escola Superior de Guerra; Doutor em Relações Internacionais.

### **Edson de Oliveira Goularte**

Contato: eogoularte@brturbo.com.br

GenBda (R/1) do Exército Edson de Oliveira Goularte. Gestor e Consultor em Segurança Pública; Ex-secretário de Segurança Pública do Estado do Rio Grande do Sul.

### **Ildo Enor Rodrigues de Almeida**

Contato: enoralmeidagspp@gmail.com

Graduado em Gestão da Segurança Pública e Privada ULBRA/RS; Pós Graduação em Segurança Pública, lato sensu UFRGS; docência no Ensino Superior nas Faculdades: TECNODOHMS, FACEI/BA - MBA e IBGEN, onde coordenou o curso de Gestão da Segurança Privada; faixa preta em Judô, árbitro e instrutor pela FGJ e CBJ; atirador e instrutor de tiro SFPC/3; diretor CEAS Brasil-RS, CPSI, DIDS e CISI; autor de obras sobre segurança pública e privada, tendo seus escritos em diversas universidades. Entre as suas obras, INSEGURANÇA PÚBLICA foi acolhida pela Library of Congress (biblioteca do congresso americano). Recebeu o título de Amigo da Polícia do Exército PÉ; Escudo de Ouro PETROBRAS, Mérito Acadêmico FACEI/BA e CEAS Internacional. Dedicar-se à consultoria em segurança, palestras e participa do Núcleo de Estudos Estratégicos do Comando Militar do Sul – NEE, ADESG/RS, Agenda 2020 e Comitê da Indústria de Defesa e Segurança – COMDEFESA/FIERGS; palestrante e escritor com diversos artigos publicados.

**Carlos Alberto Köhler**

Contato: carlos@cindapa.com.br

Profissional de Segurança Internacional - CPSI – CEAS Internacional; “CONSULTOR INTERNACIONAL em Segurança Integral, Gestão de Riscos e Prevenção de Perdas”- CISI pela CEAS Internacional; Delegado e Afiliado à Corporación Euro-Americana de Seguridad – CEAS Internacional; Graduado em Segurança Pública pela Universidade do Sul de Santa Catarina - UNISUL. Pós Graduando em Segurança Privada pela Universidade do Sul de Santa Catarina – UNISUL; “Master Business Security – MBS” pela Faculdade de Administração de São Paulo – FAPI; Curso de Extensão Universitária: “Gestão de Riscos Corporativos: Plano de Segurança Empresarial em Conformidade com a ISO 31.000” pela Faculdade de Administração de São Paulo – FAPI; Curso de Extensão Universitária: “Processos e Sub processos da Segurança” pela Faculdade de Administração de São Paulo – FAPI; Curso de Extensão Universitária: “Produção de Relatório de Auditoria Interna” pela Faculdade de Administração de São Paulo – FAPI; Curso de Extensão Universitária: “Gerenciamento na Cadeia Logística – ISO 28.000 e ISO 28.002” pela Faculdade de Administração de São Paulo – FAPI; Curso de Extensão Universitária: “Mapeamento de Processos e Riscos Focando a Prevenção de Perdas” pela Faculdade de Administração de São Paulo – FAPI; Curso de Extensão Universitária: “ FRAUDES – FraudRiskAssessment – FRA – gestão de Riscos de Fraudes - GRF” pela Faculdade de Administração de São Paulo – FAPI; Curso de Extensão Universitária: “Técnicas em Entrevistas na Investigação Empresarial” pela Faculdade de Administração de São Paulo – FAPI; Técnico em Eletricidade, Senai – Fiesp – RS; Co-Autor do Livro – Curso: “Instalador de Alarmes” pelo Instituto PadreReus – IPR, Editora Padre Reus; Diretor Federasul; Presidente da Câmara dos Dirigentes Lojistas de Santa Cruz do Sul – RS;

Vice-Presidente da Associação Comercial e Industrial – ACI de Santa Cruz do Sul – RS.

Delegado da Associação Brasileira das Empresas de Segurança Eletrônica – ABESE;

Associado do Conselho Regional de Administração – CRA-RS. CRA nº 002293.

Presidente do Grupo CINDAPA.

**Joelino Cardoso Nunes**

Contato: Joelino2002@gmail.com

É Supervisor de Segurança Corporativa na Federação das Indústrias do Rio de Janeiro (FIRJAN), com a responsabilidade de Gestão de Riscos das unidades do Sistema SENAI/SESI e a Gestão das empresas de Segurança Privada que prestam serviço a organização. Graduado em Gestão de Segurança Pública, Pós-graduando MBA Executivo em Segurança Privada: com especialização em Safety e Security. Pós Graduando em Docência Superior, em conjunto,

para atuar futuramente, em instituições de Ensino Superior, no seguimento da Segurança. Possui grande experiência em Segurança de Autoridades e Personalidades, certificado pelo Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República (GSI) e pelo Corpo de Fuzileiros Navais (CFN). É militar da Reserva do Corpo de Fuzileiros Navais. Possui experiência profissional de 30 anos na liderança, no preparo e na execução de equipes, da qual trouxe essa bagagem para a Segurança Corporativa na função que exerce na empresa.

### **Klaus Peterson Doneda**

Contato: [klausdoneda@yahoo.com.br](mailto:klausdoneda@yahoo.com.br)

Pós Graduação Lato Sensu em Inteligência Estratégica (AVM Faculdades Integradas) – Título: “Ataque de Engenheiros Sociais como fator importante para possíveis vazamentos das informações”; Pós-Graduação Lato Sensu MBA em Gestão Pública e Emprego da Força Aérea (Universidade da Força Aérea) – Título: “Análise da conscientização organizacional com o foco na Contra Inteligência”; Pós Graduação Lato Sensu em Direito Penal e Processo Penal (Universidade Católica Dom Bosco)– Título: “Uso de provas ilícitas Pro Societate”; Bacharel em Direito (Unaerp); Curso Superior de Ciências Militares com habilitação em Infantaria da Aeronáutica. Academia da Força Aérea. Atualmente ocupa o cargo de Oficial de Segurança do Departamento de Ciência e Tecnologia Aeroespacial; Chefe da Contra Inteligência, sendo suas principais atividades: Planejamento e execução de meios de proteção das informações geradas na unidade; Instrutor do Instituto Tecnológico de Aeronáutica (ITA) nas matérias: Mentalidade de Segurança, Segurança Orgânica no Comando da Aeronáutica, Segurança das instalações, Espionagem e embargos nacionais e Atividade de Inteligência no período de 2012 a 2015; Chefe da Seção de inteligência, sendo suas principais atividades: Análise planejamento e investigação de dados; Coordenador de Contra Inteligência de diversas campanhas de projetos aeroespaciais no período de 2011 a 2014;