

evolução da tecnologia e segurança para edifícios e controlo de acessos evoluiu muito, desde os primeiros sistemas de alarme para portas e janelas em 1955, directamente para soluções biométricas tal como a identificação por impressão digital, soluções integradas para gestão de grandes complexos (tal como aeroportos) permitidas por sistemas como o Siemens Veillance SiteIQ.

AVALIAR O RETORNO DO INVESTIMENTO EM SEGURANÇA

Uma forma de pensar a segurança tem vindo a ser alterada, por um lado, pelo aumento dos vários tipos de riscos a que as pessoas e os negócios estão cada vez mais expostos e por outro, pela evolução tecnológica das soluções electrónicas de segurança, que tem vindo a proporcionar meios adequados à gestão e controlo dos principais riscos detectados.

Uma câmara por si só não interrompe uma tentativa de assalto, servindo apenas de apoio à decisão em caso de reacção.

A maior parte dos equipamentos de segurança electrónica estão previstos para actuarem após uma tentativa de entrada ter sido desencadeada. É por isso que as soluções de segurança devem passar a incluir componentes de dissuasão, agindo na prevenção, como por exemplo circuitos de iluminação de segurança, actuados em caso de detecção perimétrica, no exterior das instalações protegidas.

A protecção de instalações começa nos portões e edificações, que devem demarcar claramente os limites do espaço protegido, passando pela iluminação e controlo de fluxo de pessoas e veículos.

O sistema de controlo de acessos deve estar interligado ao sistema contra intrusão e ao CFTV (circuito fechado de TV). Estes meios técnicos são fundamentais para a definição e manutenção do nível de serviço de segurança a prestar pela empresa da especialidade.



Do ponto de vista prático, o principal objectivo de um projecto integrado de segurança visa reduzir a tentação de se cometerem actos criminosos num determinado espaço protegido.

CONTROLAR O RISCO

Uma vez que os riscos de ocorrência podem ser reduzidos, mas nunca eliminados, num projecto integrado de segurança devem estar previstas as medidas de reacção para interromper a acção criminosa, contando para o efeito, com a eficácia das medidas de detecção e dissuasão instaladas.

Do ponto de vista operacional, o principal objectivo de um projecto integrado de segurança é conseguir, por um lado, a detecção imediata (meios técnicos) de qualquer situação de risco que ponha em causa a normal actividade do cliente e, por outro, implementar uma capacidade efectiva de intervir (meios humanos) e eliminar esse risco, afectando o menos possível, a actividade do cliente.

Para apoio à decisão, o cliente precisa de ter na sua posse, os dados necessários e suficientes para avaliar a sua exposição ao risco, e por conseguinte, aferir qual a solução integrada que melhor se adequa a cada caso em concreto.

CONSULTORIA EXTERNA EM SEGURANÇA

Muitas vezes justifica-se a realização de uma acção de consultoria externa na área de segurança, com vista a

procurar identificar um conjunto de medidas de ajustamento da actual situação de segurança (security) da empresa. Essas medidas devem estar sustentadas num diagnóstico da situação actual e fazer a integração da vigilância humana com a vigilância electrónica, sugerindo procedimentos que permitam fazer face aos cenários de ocorrência mais comuns.

O capital e o tempo empregues a gerir e controlar os riscos, dependem dos valores que se pretendem proteger.

A tomada de consciência por parte do cliente, sobre o real valor e importância da análise de risco nos projectos de segurança pode vir a revolucionar, na forma e no objecto, os conteúdos dos cadernos de encargos dos projectos de segurança.

A empresa de segurança deve entender por "risco", a incerteza de uma perda financeira directa ou indirectamente relacionada com a área da segurança. E deve entender por análise de risco, uma ferramenta de gestão que permite fundamentar e justificar ao cliente o retorno do investimento, em medidas integradas de segurança, preconizadas para cada caso em concreto.

EFICÁCIA VERSUS O CUSTO

Eficácia *versus* o custo das soluções é portanto o factor chave para o adequado desenvolvimento e definição de um projecto integrado de segurança, à medida das necessidades e da vontade do cliente.

Uma análise de risco de segurança passa por várias acções concretas, permitindo adequar os meios à medida dos fins pretendidos:

1. Identificar activos a proteger (informação, operações, pessoas ou instalações);
2. Identificar ameaças;
3. Identificar vulnerabilidades;
4. Avaliar riscos e determinar prioridades;
5. Implementar medidas.

A vantagem deste processo de abordagem é o de permitir ao cliente tomar decisões fundamentadas, baseadas num compromisso de nível de serviço que, por sua vez, está sustentado na relação custo / eficácia, assumida também pelo cliente. Ou seja, para que um projecto integrado de segurança possa corresponder efectivamente às necessidades do cliente, é preciso que:

— Os procedimentos operacionais sejam considerados logo na fase de projecto. Caso contrário, o interface homem-máquina não será efectivo.

— As medidas de segurança electrónica sejam pensadas e implementadas para complementar os procedimentos.

— Esteja prevista na operativa local de segurança, a revisão permanente da consistência das medidas aplicadas, por forma a garantir o correcto reajuste à realidade do cliente, em cada momento.

Resta perguntar: Qual será a exposição ao risco da sua empresa?

EMPRESAS

Avaliação da exposição ao risco

conceitos

A segurança das instalações mudou muito nos últimos 20 anos: As soluções tecnológicas eram praticamente inexistentes há 20 anos atrás. Se as empresas onde mais se justifica ter segurança profissional fizessem uma avaliação geral dos seus procedimentos e ponderassem convenientemente sobre quais os principais riscos a que estão expostos, a forma de contratar os serviços de segurança seria completamente diferente e as soluções electrónicas de segurança seriam pensadas no sentido de proporcionarem determinados níveis mínimos de serviço.

IDENTIFICAÇÃO DOS RISCOS

Bases militares, edifícios públicos de alto risco, embaixadas, portos marítimos e aeroportos, são alguns exemplos de locais que necessitam de altos níveis de protecção contra vários tipos de acessos não autorizados: Roubo, vandalismo, sabotagem, espionagem.

Nestes locais é fácil justificarmos equipamentos e serviços sofisticados de segurança. Mas será que as pequenas e médias empresas (mais de 50 funcionários e menos de 250) não precisariam de ter implementadas medidas de segurança de acordo com o risco da sua actividade?

Nos dias de hoje, desenvolver a segurança somente em torno da vigilância humana é muito dispendioso e ineficaz em termos de prevenção e capacidade de resposta.

SOLUÇÕES TÉCNICAS INTEGRADAS

O ideal é conseguir-se um equilíbrio entre tecnologia, soluções mecânicas e níveis de serviço profissional de vigilância humana, apoiada e suportada em procedimentos de acção/reacção à medida das necessidades previamente identificadas.

Além de se reduzirem custos, as soluções técnicas integradas implicam maior capacidade e qualidade na prestação dos serviços.

A protecção das instalações passa pelo controlo e regulação do fluxo de pessoas e veículos e deve abranger desde os portões e vedações às zonas de acesso restrito.



De acordo com a 3ª Edição do Anuário do Sector da Segurança em Portugal, apresentado pela PremiValor, no LNEC, aos principais players deste mercado, o sector da segurança (Segurança Electrónica, Transporte de Valores e Vigilância Humana) representou, em 2008, 708 milhões de euros. Entre as principais conclusões destaca-se o crescimento do sector da Segurança Electrónica, cujo volume de negócios, entre 2006 e 2008, deverá ter registado um crescimento de cerca de 8%, situando-se nos 90 Milhões de euros

PROCEDIMENTOS À MEDIDA

É preciso estabelecer padrões de segurança integrada (serviços especializados suportados na operacionalidade de equipamentos electrónicos de segurança) que, a longo prazo, permitam manter um nível eficaz, não só de detecção precoce como também, de interrupção de qualquer ocorrência que ponha em risco as pessoas e/ou as instalações protegidas.

Um operador de segurança tem de gerir cada vez mais informação: Pode ser um alarme contra intrusão, ou um alarme técnico de temperatura na sala das máquinas ou ainda um alarme técnico do elevador bloqueado... Num dia qualquer, a qualquer hora, é preciso ser avisado, saber reagir (os procedimentos têm de estar definidos e a operativa muito clara, para o efeito) e intervir (existir capacidade de intervenção de uma forma responsável e responsabilizável), caso se justifique.

Ou seja, os níveis de serviço têm de ser previamente acordados com o cliente e devem ser implementadas medidas de controlo interno para assegurar o seu correcto cumprimento por cada operacional ao serviço. Os níveis de prioridade e as rotinas de reacção e reporte das ocorrências devem estar previamente definidos e acordados com o cliente e isso só pode ser implementado se existir um sistema integrado de segurança pensado e programado à medida do serviço.

SEGURANÇA COMO UMA "FERRAMENTA" DE GESTÃO

As soluções electrónicas são um meio e não um fim, num serviço global de segurança.

Para serem projectadas para funcionarem com "ferramentas" de gestão, deve saber-se primeiro quais os locais de maior risco, em seguida, quais as barreiras que mais podem retardar o acesso a esses locais de risco. Cada local deve então ser analisado para adequar os equipamentos às situações que se pretendem prevenir.

A recolha da informação de segurança para apoio à decisão é importante mas precisa de ser processada e hierarquizada por graus de risco e cenários de ocorrência, se quisermos que a reacção a uma ocorrência seja eficaz. Se o sistema não avisar o vigilante operador de que se iniciou uma ocorrência suspeita, capaz de gerar uma situação de perigo, quando o alarme disparar será com certeza tarde demais para reagir e impedir que o mal aconteça.

Depois do alarme disparar é preciso que o vigilante operador possa recorrer aos sistemas electrónicos de segurança para "seguir" os malfetores e reportar às autoridades ou colegas da equipa de intervenção, por menores que podem fazer toda a diferença na eficácia da interrupção do acontecimento.

Só assim é possível dar, por exemplo, prioridade em tempo útil a um alarme de roubo em relação a um alarme técnico de avaria na escada rolante e saber imediatamente a quem reportar e mediante o procedimento correcto.

Só assim se consegue minimizar o risco de falta humana e fazer o contrato de prestação de serviço depender de um nível de serviço pré-acordado com o cliente.



Alexandre Chamusca
Consultor de Segurança
<http://alexandre.chamusca.blogspot.com>