



XKT.PT



MERCADO DA SEGURANÇA

Novas Estratégias Precisam-se!

Alexandre Chamusca





Introdução

O sistema actual de contratação dos serviços de segurança privada está a promover a descaracterização e a degradação dos níveis de serviço de segurança.

O modelo de negócio da segurança privada está completamente desactualizado e desajustado às reais necessidades do mercado, em termos de segurança.

Desenvolver uma solução de segurança somente em torno da vigilância humana é muito dispendioso e ineficaz, quer em termos de prevenção, quer em termos de capacidade de resposta.

Enquanto as empresas prestadoras de serviços de segurança competem quase exclusivamente por preço e procuram elas próprias reduzir custos, o mercado procura serviços cada vez mais especializados e ajustados às exclusivas necessidades de cada sector de actividade em geral e de cada empresa desse sector em particular.



Oferta e Procura

Como é que se podem oferecer serviços especializados a preços de serviços generalistas?

Como é que se pode incluir na oferta níveis de especialização sem investir num plano estratégico técnico / comercial e de formação interna?

Se o preço é quase o factor exclusivo de escolha, como é que o cliente pode querer comprar soluções de segurança, desenvolvidas à sua medida sem ter de pagar por isso?

Para se compreender este paradoxo entre a oferta e a procura dos atuais serviços de segurança privada, é preciso avaliar até quanto um cliente está disposto a pagar pela ilusão de estar seguro...





XKT.PT

Paradoxo

O incómodo e o desconforto que as respostas a estas questões pode criar é directamente proporcional à ilusão de se estar a “comprar segurança” quando se contrata um serviço de segurança privada...

Qual será a expectativa do cliente relativamente à reacção do vigilante a uma tentativa de assalto?



Será que o cliente está consciente das consequências se um vigilante tentar intervir numa situação de assalto ou ato de vandalismo?



Será que o cliente avaliou minimamente a eficácia do serviço de segurança privada que está a contratar?



Será que o cliente sabe qual é a margem de manobra de intervenção que a lei permite a um vigilante, em caso de exposição ao risco?



Quando um cliente contrata um segurança para a entrada de um edifício de escritórios, unidade fabril ou condomínio, qual será a sua expectativa do retorno do investimento que está a fazer?

Solução

Mas então haverá alguma solução para se conseguir minimizar os níveis de insegurança implícitos na contratação de serviços que se suponham serem especializados e ajustados às expectativas do cliente?

A questão tem de partir da forma como se opera a segurança, dentro do espaço das soluções integradas de segurança.

Meios Técnicos

Do ponto de vista operacional, o principal objetivo de uma solução integrada de segurança é conseguir, por um lado: a deteção imediata

Meios Humanos

Qualquer situação de risco que ponha em causa a normal atividade da empresa e, por outro: implementar uma capacidade efectiva de intervir e eliminar esse risco, afectando o menos possível, a actividade da empresa.



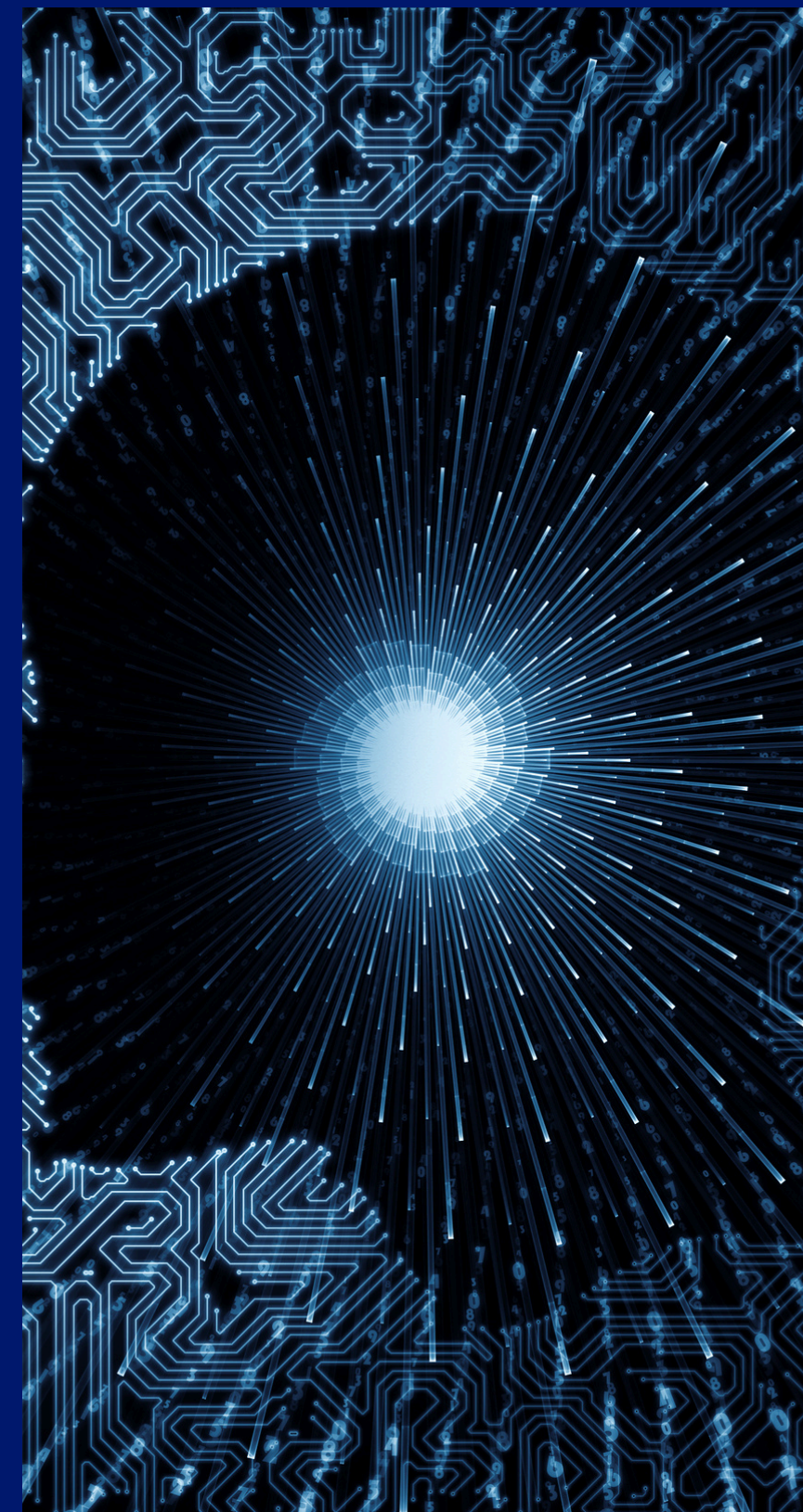
Mudança de Paradigma

Para apoio à decisão, os órgãos decisores da empresa precisam 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 ao seu caso concreto.

As soluções integradas de segurança devem ser estruturadas do ponto de vista da empresa (cliente) e não do ponto de vista da empresa de segurança que se propõe prestar os serviços.

O objetivo é reduzir e controlar os principais riscos detectados, sustentados por um nível de prestação de serviços capaz de efectuar a detecção precoce de eventos com risco potencial (detecção electrónica) e, caso se confirme a intenção criminosa, de uma efectiva capacidade de interrupção dessas ocorrências (operativa de reacção por parte da empresa de prestação de serviços de vigilância humana).

Ou seja, a solução passa por se conseguir processar uma mudança do paradigma do lado da oferta e da procura no mercado da segurança privada em Portugal e em muitos países onde estes serviços são vistos e geridos como meras “commodities” em vez de serviços de valor acrescentado numa óptica de gestão de recursos (pessoas, bens e serviços).





Pensar em segurança

O desenvolvimento profissional dos serviços de segurança privada será o principal factor de redução de perdas nas empresas onde operarem.

Esse desenvolvimento passa por tornar os serviços especializados de segurança comercializáveis através da sua fusão com meios electrónicos e operados como ferramentas de gestão dos recursos do próprio cliente.

A relação sinérgica e simbiótica entre os serviços e os meios electrónicos significa uma nova maneira de “pensar a segurança”.



Minimizar Falha Humana



Ferramentas de Gestão

Nesta nova perspetiva, deixa de fazer sentido contratar vigilantes e comprar alarmes e câmaras, passando a fazer sentido projetar soluções integradas de segurança em função de uma avaliação de exposição ao risco de determinada empresa, inserida num determinado cenário de actividade e em função das “ferramentas de gestão” disponibilizadas para o controlo de determinado nível de risco, contratar determinados níveis de serviço de segurança, garantindo determinadas capacidades eficazes de detecção, dissuasão e interrupção.

Só assim se consegue minimizar o risco de falha humana e fazer o contrato de prestação de serviços depender de um nível de serviço pré-acordado com a empresa

Retorno Investimentos

Se estes pressupostos passarem a ser tidos em linha de conta pelos órgãos decisores das estruturas empresariais, é de prever que a forma e o objecto dos cadernos de encargos de segurança electrónica e vigilância humana, sejam drasticamente alterados num futuro próximo, passando a basear-se em políticas de segurança e a apresentar verdadeiras soluções integradas (equipamentos + serviços de recepção e tratamento de alarmes), à medida das reais necessidades de segurança de cada organização.

É precisamente no compromisso entre o custo real dos equipamentos e serviços de segurança contratados e o custo potencial da insegurança, que se poderá justificar o retorno dos investimentos feitos por uma empresa em segurança.





ALEXANDRE CHAMUSCA

Director Geral da xkt.pt

www.xkt.pt