

GERENCIANDO CRISES EM SEGURANÇA CORPORATIVA

O MANEJO DE PROCEDIMENTOS E A ADEQUAÇÃO OPERACIONAL EM EVENTOS CRÍTICOS

Por Wanderley Mascarenhas de Souza*



Foto: Matthew Henry/Unsplash.

A gestão de segurança nas empresas passa pela definição de necessidades e de políticas considerando a tecnologia mais adequada à cada realidade. Como sempre, análise e planejamento por profissionais capacitados são fundamentais para a obtenção de resultados positivos.

O que se pretende nesta abordagem é a avaliação do grau do evento crítico e a capacidade de evitá-lo ou mesmo reagir, para que ele não se concretize. Para tanto, deve-se recorrer ao tradicional questionário:

- **QUE:** natureza do incidente;
- **ONDE:** local do incidente;
- **QUANDO:** tempestividade do incidente;
- **COMO:** circunstâncias do incidente;
- **QUEM:** envolvidos no incidente.

Conhecido o evento crítico, impõe-se saber avaliar a evolução possível até tornar-se provável.

Desde que provável, impõe-se acompanhar a evolução em cada momento, para que se tenha noção de como um incidente provável, se torna um pouco provável a muito provável.

O evento crítico vai evoluindo em sua probabilidade em função do tempo, local e outras circunstâncias próprias e peculiares a cada caso.

TÉCNICA DE REAÇÃO

- **QUE:** reagir diante do risco identificado para neutralizar e/ou minimizar seus efeitos perversos;
- **ONDE:** na área crítica com o intuito deliberado de abortar o risco;
- **QUANDO:** no ato de concretização do evento crítico, face a sua iminência ou realidade;
- **COMO:** impedindo a consumação do risco agindo com segurança, técnica e previsão;
- **QUEM:** as prováveis vítimas usando do direito legal de legítima defesa, da vida e do patrimônio.

ESTRATÉGIA DE GERENCIAMENTO

- Definição do tipo de segurança;
- Política de segurança x política da empresa;
- Tecnologia e análise de mercado;
- Análise contingencial; Capacidade de resposta; e
- Planejamento de medidas e condutas preventivas e emergenciais.

ADEQUAÇÃO OPERACIONAL

É a aproximação mais balanceada para a responsabilidade de saber ou ter razão para saber, ou pelo que tem sido ou deveria ter sido observado, ou por experiência passada, de fatos e atos em grau de comprometimento à segurança da organização.

A questão de maior relevância é a da habilidade de previsão, ou seja, o dever de proteger a empresa dos possíveis e prováveis riscos, principalmente aqueles com maior probabilidade de ocorrer (probabilidade iminente do perigo), que depende basicamente da demora de tempo da ocorrência, a natureza e a extensão dos riscos previstos.

Outro fator que deve ser analisado é o da segurança razoável ou o dever de adotar procedimentos adequados para proteger a empresa.

A política de segurança para atuar no gerenciamento das crises nas organizações empresariais deve estar clara e decidida antes do evento acontecer, caso contrário

haverá limitação nos critérios de ação para a tomada de decisão, no momento da sua ocorrência.

Por fim, limitar o potencial da ocorrência de eventos críticos, demonstrando que o gerenciamento é cuidadoso e eficiente. Isto é possível analisando e estudando as estatísticas que a polícia e outras instituições possuem, além da coleta de dados de fontes adicionais de informações que podem incluir pesquisa e a probabilidade de ocorrência dentro do seu ambiente. Pela comparação das estatísticas com estas e outras fontes, pode-se realizar uma contribuição para a diminuição do impacto na atividade empresarial.

****Wanderley Mascarenhas de Souza**, coronel da reserva da PMESP, é bacharel em Direito e Educação Física, doutor em Ciências Policiais de Segurança e Ordem Pública pelo Centro de Altos Estudos de Segurança, pós-graduado em Políticas de Gestão em Segurança Pública pela PUC/SP e professor dos cursos de pós-graduação de Políticas de Gestão em Segurança Pública na PUC/SP e dos cursos de doutorado em Ciências Policiais de Segurança e Ordem Pública no CAES. Serviu à ROTA, foi fundador e 1º comandante do GATE e do Esquadrão Antibomba e chefe da Divisão de Treinamento da Diretoria de Ensino. Comandou o Centro de Capacitação Físico Operacional/Escola de Educação Física da Polícia Militar do Estado de SP. É autor dos livros "Radiografia do Sequestro", "Contra-ataque: medidas antibomba", "Gerenciando Crises em Segurança", "Como se comportar enquanto refém" e "Negociação de Reféns" (conheça: <http://www.radiografiadosequestro.com.br>).*
