

COMUNICAÇÃO NO SETOR DE MONITORAMENTO: EMPRESAS DE SEGURANÇA

Juliana Santos Silva – juliana.anapolis@hotmail.com

Rodrigo Messias de Souza – rodmessias@gmail.com

Introdução

O estágio é uma experiência essencial para a formação integral do aluno, considerando que é exigido dos profissionais habilidade e preparo. No ambiente acadêmico o estudante se depara com o conhecimento teórico e encontra dificuldade de relacioná-lo com a prática, no qual vivencia momentos reais em que será preciso analisar e tomar decisões em seu cotidiano profissional. (MAFUANI, 2011 *apud* BERNARDY; PAZ, 2012).

O Estágio Supervisionado teve por campo de estudo a empresa Grabalos Comando Segurança Ltda. - Me, como sede na cidade de Anápolis, Goiás, que atua na prestação de serviços de vigilância armada e desarmada, devidamente autorizada pelo Ministério da Justiça através do Departamento de Polícia Federal.

A Grabalos pertence ao Grupo Comando, uma organização especializada em segurança e serviços empresariais e residenciais, que também está sediado na cidade de Anápolis, Goiás. Faz parte ainda do conglomerado a Comando Serviços Ltda. especializada na prestação de serviços de limpeza, higienização, conservação, jardinagem e portaria.

O ambiente de estudo na empresa Grabalos foi especificamente o Setor de Monitoramento, compreendendo a prestação de serviços de segurança eletrônica, que se desdobram em várias atividades de apoio, como o alarme monitorado, veículos rastreados, monitoramento da escolta armada, suporte técnico nos circuitos fechados de televisão (CFTV), entre outros.

Neste contexto o objetivo deste estágio

Este trabalho tem por objetivo apresentar aos educadores a experiência de estágio supervisionado realizado no âmbito da escolarização superior no Setor de Monitoramento, da empresa Grabalos Comando Segurança Ltda- Me de Anápolis. Esse estágio é embasado nas atribuições da área de monitoramento com foco na comunicação do setor. Nessa vivência tive a oportunidade de realizar diversas atividades visando prestar informações dos procedimentos, serviços e benefícios realizados neste setor. A maior relevância desta experiência tem sido a

contribuição efetiva para minha formação, haja vista que é obrigatório como complemento para o currículo do curso. Considero que somente a formação acadêmica não subsidia, atualmente, um diferencial no mercado, e que estágios realizados nesses moldes podem complementar e enriquecer o currículo do profissional de administração.

Referencial Teórico

Cada vez mais residências, condomínios residenciais, empresas de médio e grande porte, bem como órgãos públicos, aprimoram sua segurança interna e/ou corporativa com a implementação de equipamentos e sistemas elétricos, eletrônicos e mecânicos de segurança (INTRODUCTION, 2016).

O conceito de segurança, na era da informática, assume cada vez mais aspectos de alta tecnologia, diminuindo ou até eliminando, a necessidade da intervenção do homem quando da ocorrência de alarmes ou eventos anormais.

“Um sistema eletrônico de segurança é um conjunto de elementos técnicos destinados a advertir, *in loco* ou à distância, qualquer evento que possa acarretar risco para vidas, bens ou continuidade das atividades” (LOPES JÚNIOR & SOUZA, 2000).

Atualmente a segurança eletrônica é evidenciada principalmente pelos serviços e sistemas que seguem relacionados. Neste capítulo Serpa feita uma exposição geral sobre eles, nos capítulos seguintes os mesmos serão detalhados.

Para que se entendam melhor onde os sistemas estarão ligados, são apresentados os serviços em Segurança Eletrônica e, em seguida, os sistemas de Segurança Eletrônica.

Serviços em Segurança Eletrônica.

Os serviços em segurança eletrônica são prestados por empresas especializadas através de Centrais de Monitoramento 24h (PROTEÇÃO, 2004).

Consistem em supervisionar, da sede da empresa, os sistemas eletrônicos de segurança implantados no cliente.

As centrais de monitoramento são geralmente compostas por equipamentos específicos para o monitoramento localizados na sede da empresa, central de alarme e sensores instalados nos clientes, além de unidades de apoio com o pessoal devidamente treinado para dar o suporte em caso de alguma ocorrência (ver figura 2.1). As empresas de Segurança Eletrônica têm condições de identificar, com precisão, tudo o que se passa no cliente.



Figura 2.1 Central de Monitoramento 24H (SECURITY, 2004)

De posse das informações recebidas pela central de monitoramento, e em conformidade com as instruções do cliente, a empresa enviará ao local uma equipe de apoio, especialmente mantida e posicionada para este fim, além de acionar os órgãos necessários: Polícia, Corpo de Bombeiro e/ou Serviço Médico.

O sistema empregado em uma central de monitoramento (totalmente informatizada) tem capacidade para controlar aproximadamente 5000 (cinco mil) centrais de alarme, gerenciando ocorrências, providências, ações e emitindo relatórios de forma a promover o necessário, ‘feedback’ do atendimento prestado ao cliente.

Sistemas de Segurança Eletrônica.

Os sistemas de segurança eletrônica podem ser constituídos por:

Terminal de Alarme (ou Central de Alarme): É o cérebro do sistema de segurança, centralizado todos os comandos, informações e operações. A central de alarme (instalada nas dependências do cliente) permite o acompanhamento dos sensores, com supervisão automática periódica de perfeito funcionamento. A supervisão permite detectar, em tempo real, falhas ou sabotagem no equipamento, ensejando seu reparo ou substituição. Ele recebe as informações provenientes de alarmes e equipamentos de segurança instalados no imóvel; processa toda a programação solicitada; auto detecta possíveis problemas com o sistema e envia sinais de alarme para a central de Monitoramento na empresa monitorada (LEITE, 2001).

Sensores de Presença (ou Detectores de Presença ou Sensores Eletrônicos): Visam

detectar a presença de intrusos no local protegido, informando o evento ao Terminal de Alarme que irá se comunicar com a Central de Monitoramento. Os sensores de presença se apresentam em vários tipos, modelos e com aplicações diferentes. Os principais tipos são:

- Infravermelhos ativos: Compostos de uma unidade transmissora e outra receptora. Quando seus feixes são interrompidos, o sistema é acionado (LEITE, 2001).
- Infravermelhos passivos: Sensores, com lata tecnologia, desenvolvidos para detectar movimento interno no local protegido. Fazem a detecção volumétrica do ambiente onde estão instalados (LEITE, 2001).

Detector de quebra de vidro: Identifica, com precisão, a quebra de vidros, portas e janelas, acionando a central de alarme (LEITE, 2001).

Sensores de abertura: São sensores magnéticos, aparentes ou embutidos, que detectam a abertura de portas e janelas (LEITE, 2001).

Tecnologia Biométrica: A palavra biométrica, originária do grego, é a união das palavras Bios (vida) e Métron (medida), significando “Medida da Vida”. A tecnologia Biométrica, bastante utilizada no controle de acesso, é o reconhecimento automático do indivíduo através de suas características físicas ou comportamentais. As características físicas podem ser: impressão digital, face, íris, retina, geometria da mão, DNA e outras. As características comportamentais podem ser: dinâmica da assinatura, dinâmica da digitação, reconhecimento pela voz, reconhecimento pelo movimento e outras (CARUSO, 2001; HSU e YOUNG, 2001; TEXEIRA, 2001; YAGI, 2001b).

Cercas Elétricas (ou de Choques Pulsativos): Protegem o perímetro de um imóvel contra eventual tentativa de invasão. Caso os fios sejam cortados, o alarme será acionado, podendo se comunicar com o Terminal de Alarme e conseqüentemente á central de Monitoramento, Informando o evento (LEITE, 2001).

Botão de Pânico (Acionamento de Emergência): São dispositivos de emergência instalados em locais estratégicos ou remotos, devendo ficar de posse do vigilante. Acionando este botão, o sinal do disparo será enviado à Central de Monitoramento, através do Terminal de Alarme, que tomará as providências previamente estabelecidas, como por exemplo, o envio de uma viatura de apoio ao local (LEITE, 2001).

Dispositivos de Ronda Eletrônica em Tempo Real: Trata-se de um conjunto de dispositivos programados para se comunicar com a central de Monitoramento dentro de intervalos de tempo definidos e escolhidos previamente pelo cliente. O vigilante efetua a ronda no circuito

pre-definido, tocando os dispositivos identificados que são denominados *buttons*, utilizando um bastão de coleta de dados, Terminando o ciclo de ronda, os dados coletados são descarregados em uma Estação Remota especificamente designada, que enviará a informação “Ronda OK” para os computadores de Central de Monitoramento através de linha telefônica não privativa, sem posterior interferência do vigilante. Este sistema permite o acompanhamento em tempo real de todas as rondas dos vigilantes.

A ausência desta comunicação dentro do intervalo de tempo determinado ensejará a imediata geração de um alarme, que fará iniciar todo o processo de atendimento anteriormente acertado com o cliente. Periodicamente é gerado, pela Central de Monitoramento, um relatório de atendimento, informando as ocorrências (caso tenham existido), providências tomadas e resultado da operação (lista de horários em que foram efetivas as rondas). Os equipamentos utilizados na Ronda Eletrônica são:

- *Pen's*: Dispositivos eletrônicos em forma de bastão responsável pela coleta, armazenamento e transporte de dados obtidos junto aos *Buttons*. O *pen* possui um corpo metálico de alta resistência, sem peças móveis e resistentes a fortes impactos. É imunes a campos eletromagnéticos, a temperaturas elevadas, a umidade e sua principal característica é a simplicidade no manuseio.
- *Buttons*: Micro-circuitos encapsulados em aço inoxidável com código digital gravado a laser e imune a defeitos de origem externa. Gravados através de um sistema de interface e software específicos e instalados nos locais onde os controles deverão ser feitos. Os *buttons* oferecem flexibilidade e tem várias aplicações.

Circuito Fechado de Televisão (CFTV): Visa monitorar, em tempo real ou não, pontos vulneráveis, através de imagens. Possibilita ainda, recorrer posteriormente às imagens como prova documental. O sistema de CFTV é composto de dispositivos capazes de assegurar o sensoriamento de áreas internas e externas, em *Real Time*, dando resposta imediata às inúmeras dúvidas oriundas de situações onde o olho humano é impossibilitado de atuar. É direcionado para quaisquer situações onde se exige rigoroso controle de acesso de pessoal e material, bem como vigilância de ambientes sem a presença humana. É importante salientar que o sistema é versátil e modular, possibilitando com isto, *up-grades* futuros e integração com outras tecnologias compatíveis da área de segurança. O mercado disponibiliza vários equipamentos para compor um circuito Fechado de Televisão, sendo os mais utilizados:

- Câmeras: O uso destas câmeras encontra-se amplamente difundido em aplicações de segurança, em decorrência de apresentar ótimo desempenho e qualidade da imagem capturada.

- Lentes: São acessórios bastante importantes nas câmeras, pois são elas que fazem a captação da luz e a convergem em imagens que serão vistas posteriormente. Existem vários tipos de lentes para os vários ambientes. Em ambientes externos geralmente são usadas lentes auto íris. Em ambientes internos são mais utilizadas as lentes fixas. Outro aspecto que diz respeito às lentes, é a distância focal. Em termos simples, quanto for menor a distância focal, maior a área (tanto vertical quanto horizontal) observada. Decorre daí que os objetivos observados aparecerão menores na tela do monitor. A recíproca é verdadeira. Assim, uma maior distância focal oferecerá uma menor área de observação, com objetivos aparecendo maiores na tela do monitor.
- Monitores: Existem monitores profissionais. O uso de monitores profissionais garante uma utilização prolongada sob severas condições de exigências. São encontrados monitores a Cores e Preto e Branco e em vários tamanhos de acordo com a aplicação.
- DVR (Digital Video Recorder): Consistente de um aparelho receptor, importante de circuitos capazes de decodificar o sinal, integrado a um HD do tamanho que aprove o pacote comprado pelo usuário. Capaz de gravar qualquer programação, inicialmente esta técnica era muito utilizada nos sistemas de segurança ou outros circuitos fechados.

Metodologia

Utilizado a técnica da Observação Participante, onde foi feito um levantamento de informações, a partir do convívio, compartilhamento da base comum de comunicação e intercâmbio de experiências com os operadores do setor através dos sentidos humanos: olhar, falar, sentir, vivenciar, os sujeitos observados e o contexto dinâmico de relações no qual os sujeitos vivem e que é por todos construído e reconstruído a cada momento.

Após obter dados suficientes de informações para a elaboração de um plano de ação, para qualquer empresa do ramo de segurança patrimonial e privada. De acordo com os resultados da análise dos dados da pesquisa foram propostas algumas ações de melhoria.

Resultados e discussão

Após a coleta dos dados, podemos analisar que a comunicação e o fator determinante para que a empresa consiga oferecer um serviço de qualidade, perante seus clientes. Estes serviços de qualidade só ocorrerão quando a empresa solucionar os problemas de comunicação no setor que faz a prestativa do serviço e atendimento.

Durante o mês que ocorreu a pesquisa por observação participante podemos identificar que o esquecimento por parte do operador durante suas atividades influencia de forma negativa para a empresa.

Quase sempre na troca de turno dos operadores algumas informações que são pertinentes não são repassadas, ocorrendo pelo esquecimento, a pressa de ir embora e situações de relacionamento entre os colaboradores.

É essencial que os diferentes administradores comuniquem-se de maneira eficiente. Um bom modo de fazer isto é estabelecer listas de discussão por e-mail que sejam internas à sua organização. Estas listas podem ser usadas para, entre outros propósitos, comunicar alterações na configuração dos sistemas, notificarem os demais administradores a respeito de ocorrências relevantes e servir como mecanismo de acompanhamento da divisão de tarefas.

Os participantes podem a qualquer tempo colocar uma dúvida ou um tema na lista. A partir daí, os que puderem contribuir vão enviar seus e-mails de resposta que também serão recebidos por todos. Não é necessário instalar nenhum programa no computador para sua utilização, pois o único pré-requisito é possuir um endereço de e-mail.

A grande vantagem de usar listas de discussão é que elas possibilitam a comunicação entre os administradores mesmo que alguns trabalhem em diferentes turnos ou locais. O histórico das listas pode servir para documentar decisões tomadas e para atualizar um administrador, que tenha passado algum tempo afastado de suas atividades.

Outra grande vantagem é que não precisa gastar em programas para melhorar a comunicação dos colaboradores, basta que a mesma utilize as ferramentas dos e-mails a seu favor, de modo a aperfeiçoar os seus serviços.

Com estes procedimentos ocorre o benefício do aumento da produtividade, por conta do acesso rápido à informação é um dos principais fatores que motivam a empresa a utilizar a lista de discussão. Além disso, a redução de custos com cópias, impressões, logística de documentos e maior segurança das informações armazenadas também são benefícios bastante valorizados por quem busca esta solução.

Considerações Finais

Após toda abordagem realizada, se torna importante reafirmar que o Estágio Supervisionado II, se constitui como subsídio para a atuação na prática educacional daqueles que ainda não possuem experiência na área; assim como para o aperfeiçoamento da conduta

dos profissionais que já atuam na mesma. A oportunidade de envolver-se em atividades práticas e aplicar o conhecimento teórico no dia-a-dia profissional. O envolvimento com profissionais experientes e a própria convivência, facilitam a inserção do estagiário no mercado de trabalho.

Assim, agradeço pela oportunidade de estágio que obtive na empresa Grupo Comando – Anápolis-GO / Setor de Monitoramento. Pois acredito que não exista um modo melhor de aprender do que colocar em prática todo o conhecimento adquirido durante o curso. É muito importante este preparo para o mercado de trabalho e para os desafios que advêm da administração. O meu estágio proporcionou conhecimentos únicos através de experiências reais vividas no ambiente pesquisado, de situações negativas a positivas. Portanto concluo que esse estágio foi de suma importância para meu crescimento e desenvolvimento profissional e pessoal.

Referências

BERNARDY, Katieli; PAZ, Dirce Maria Teixeira. Importância do estágio supervisionado para a formação de professores. In: SEMINÁRIO INTERINSTITUCIONAL DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO, 17.,2012, Cruz Alta. **Anais...** Cruz Alta: UNICRUZ, 2012. Disponível em:<<http://www.unicruz.edu.br/seminario/downloads/anais/ccs/importancia%20do%20estagio%20supervisionado%20para%20a%20formacao%20de%20professores.pdf>>. Acesso em: 25 out. 2016.

BIANCHI, A. C. M., et al. *Orientações para o Estágio em Licenciatura*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2005.

ESPINOSA, Eduardo. *Integración, El gran mito*. Ventas de Seguridad, Colombia: Latin Press, v.7, n.3, p.22-23, jun./jul.2003.

FILHO, A. P. O. *Estágio Supervisionado e sua importância na formação docente*. Revista P@rtes. 2010. Disponível em: <http://www.partes.com.br/educacao/estagiosupervisionado.asp>. Acesso em: 15 Jul. 2016.

INTRODUCTION, *to Alarm Systems, an.* Disponível em <<http://www.canasa.org/english/alarmintro.htm>> Acesso em julho de 2016.

LEITE, Roberto. *Tecnologia transforma segurança empresarial no Brasil*. Security, São Paulo: Cipa Publicações, a.IV, n.19, p.27-32, out./Nov.2001.

LEITE, Tácito. *Segurança eletrônica: a tecnologia a favor do homem*. São Paulo, julho de 2003. Disponível em <<http://www.vipsseguranca.com.br>> Acesso em 18 de julho de 2016.



ANAIS - Seminário de Estágio Supervisionado do Campus Anápolis de CSEH-UEG: as decisões nas políticas públicas nacionais, estaduais e institucionais com reflexos na formação profissional.

10 e 11 de novembro de 2016 - ISSN Eletrônico 2447-5769

LOPES JÚNIOR, Rúbens; SOUZA, Marcelo B. de. *Segurança Eletrônica: proteção ativa*. 1ª

Ed., São Paulo: Sicurezza: Brasiliano & Associados, 2000, ISBN 85-87297-04-x

MAFUANI, F. *Estágio e sua importância para a formação do universitário*. Instituto de Ensino superior de Bauru. 2011. Disponível em: <<http://www.iesbpreve.com.br/base.asp?pag=noticiaintegra.asp&IDNoticia=1259>>. Acesso em: 19 Jul. 2016

PROTEÇÃO e segurança. Disponível em: <<http://www.minasplanet.com.br/links/index.php?cat=182>> Acesso em Julho de 2016.

GRUPO COMANDO – Disponível em: < <http://www.grupocomando.com.br> > Acesso em 01 de junho de 2016.