

INOVAÇÃO TECNOLÓGICA E SUAS INFLUÊNCIAS NO PROCESSO DE GESTÃO: UMA ANÁLISE NO SETOR DE SEGURANÇA PRIVADA PATRIMONIAL¹

TECHNOLOGICAL INNOVATION AND THEIR INFLUENCES ON THE MANAGEMENT PROCESS: AN ANALYSIS IN THE PATRIMONIAL PRIVATE SECURITY

ERIBELTO ALVES KUSTHER² | ERLAINE BINOTTO³ | ELISABETE STRADIOTTO SIQUEIRA⁴
MARIA APARECIDA FARIAS DE SOUZA NOGUEIRA⁵ | EDUARDO LUIS CASAROTTO⁶

RESUMO

O cenário de transformação contínua, sustentado pelo avanço tecnológico, vem tornando o ambiente das organizações complexo e competitivo. O objetivo desse trabalho é analisar as mudanças ocorridas no processo de gestão das empresas do setor de segurança privada patrimonial decorrentes da inovação, na percepção dos gestores. Quanto aos fins a pesquisa é descritiva e se utiliza de dados quantitativos e qualitativos. Quanto aos meios é pesquisa de campo e documental. Utilizou-se entrevistas com os gestores das empresas de segurança. Os dados mostram que a percepção dos gestores sobre os investimentos realizados e o retorno obtido com a inovação, estão relacionados ao sistema de vigilância eletrônica que refletem nos processos de gestão gerando grande envolvimento das pessoas para atender a demanda de execução de serviços. Gradativamente, este comportamento está mudando, embora haja consciência que a mudança existe e faz parte do dia-a-dia das organizações e flui no setor de segurança privada. Os reflexos causados pela inovação tecnológica desencadearam uma série de novas funções e atribuições nas organizações do setor: novos departamentos foram criados, portas abriram-se no setor aos profissionais com perfil diferenciados, exigindo das empresas, uma postura igualmente inovadora.

Palavras-chave: inovação tecnológica, segurança privada, segurança patrimonial, mudanças.

ABSTRACT

The continuous transformation scenery supported for the advance technological is becoming the organizations environment complex and competitive. This paper aims to analyze the changes occurred in the management process of the companies in patrimonial private security sector resulted by innovation, in the perception of the managers. The research it comes to the ends is descriptive and the quantitative and qualitative data used. Field and documentary research it comes to the ways to develop research. The interviews with the managers of security companies were used. The data showed that the perception of the managers through investments and the return gotten with the innovation is related to the system of electronic monitoring that reflect in the management processes generating great involvement of people to take care the demand to execution of services. This behavior is moving gradually although has conscience that the change exists and is part of day-by-day of organizations and flows in the private security sector. The consequences caused for the technological innovation had unchained a series of new functions and attributions in organizations of the sector: new departments had been created, space had been opened in the sector to professionals with profile differentiated demanding of companies an equally innovative position.

Keywords: technological innovation, private security, patrimony security, changes

¹Data de recepção: 30/09/2009. Data de aprovação: 20/09/2010. Data de publicação: 15/12/2009.

²Mestre em Administração e professor da Universidade do Planalto Catarinense - UNIPLAC/SC - E-mail: adm.eribelto@brturbo.com.br

³Mestre e Doutora em Agronegócios, Coordenadora do Programa de Pós-Graduação em Agronegócios da Universidade da Grande Dourados- UFGD/MS. E-mail: e-binotto@uol.com.br

⁴Mestre em Administração e Doutora em Ciências Sociais. Coordenadora do Mestrado em Ambiente, Tecnologia e Sociedade da Universidade Federal Rural do Semi-Árido - UFERSA/RN. E-mail: betebop@uol.com.br

⁵Mestre em Agronegócios, professora da Universidade Federal da Grande Dourados/MS. E-mail: marianogueira@ufgd.edu.br

⁶Administrador, Especialista em Marketing, professor da Universidade Estadual do Mato Grosso do Sul. E-mail: e-casarotto@uol.com.br

INTRODUÇÃO

O cenário de transformação contínua, sustentado pelo avanço tecnológico, vem tornando o ambiente das organizações complexo e competitivo. As mudanças sempre impactaram, mas o que as diferencia, na atualidade, é a velocidade que ocorrem impulsionadas pela evolução tecnológica que atinge organizações e pessoas, independentemente de sua localização geográfica, classe social ou poder aquisitivo (CARAVANTES; PANNO; KLOECKNER, 2004).

Esse contexto mutável provoca instabilidade nas organizações e requerem adequações rápidas. Segundo Porter (1999) e Mintzberg (2000), diante das pressões do ambiente externo, as organizações precisam estar em sintonia com as transformações que ocorrem no mundo dos negócios. Portanto, o investimento em novas tecnologias, é fundamental para que as organizações possam manter-se na competição. No entanto, os autores ressaltam não ser a tecnologia um recurso decisivo, algo que possa resolver todos os problemas da organização e que o verdadeiro diferencial está na devida consolidação da proposta de inovação entre as pessoas que fazem parte do contexto organizacional.

Para complementar essa idéia, Sordi (2005, p. 155) comenta que os resultados a serem alcançados ao promover o investimento em tecnologia, “está ligado à equipe de gestão do processo de implantação” e também, à capacidade da organização em incorporar as novas tecnologias ao potencial humano de seus colaboradores.

No que diz respeito à realidade do setor de segurança privada, as mudanças ocorridas nos últimos anos foram significativas. Sob o ponto de vista histórico, desde o período colonial até o final da República Velha em 1930, os serviços de vigilância eram formados por grupos de guerrilheiros, organizados por instituições

financeiras como forma de proteção aos assaltos a bancos, praticados por grupos políticos de esquerda para financiar as suas ações e causas revolucionárias. Desta forma, para gerir as ações de segurança, era sempre indicado um militar para supervisionar os serviços. De igual forma, nos seus quadros profissionais, o histórico militar dos seus colaboradores era também, um dos requisitos básicos para as novas admissões (MANDARINI, 2005).

Segundo Cubas (2005), a partir da década de 1990, o setor de segurança privada evoluiu consideravelmente e diversos fatores contribuíam para isso, tais como: a dificuldade dos serviços públicos garantirem a oferta de segurança à sociedade, e principalmente, pelos avanços tecnológicos que refletiu na capacidade de oferta e no barateamento dos equipamentos eletrônicos de vigilância.

Cerqueira et al (2005) afirmam que a segurança pública é um dos problemas sociais que mais afligem o cidadão brasileiro nos dias de hoje. Trata-se de um problema complexo que, para ser resolvido, exige ações diversificadas, particularmente no que se refere à melhoria da qualidade da prestação do serviço de segurança pública executados pelos órgãos policiais.

O crescimento da criminalidade no Brasil deixou de ser um problema que preocupava somente as grandes metrópoles. Esse fenômeno que se deu com maior intensidade nos grandes centros urbanos tende a se generalizar pelo interior do país e dos estados brasileiros. As empresas de segurança privada são elementos essenciais nesse processo de melhoria, e atualmente, diante do mercado globalizado e competitivo, é fundamental a sua modernização com o uso intensivo da tecnologia para facilitar os processos de gestão; esse investimento pode aumentar a eficiência e a eficácia dos serviços prestados de segurança privada, e agregar maior valor ao que se tem hoje em termos de segurança (CERQUEIRA et al., 2005).

Todas essas mudanças exigiram das empresas, que atuam nesse setor, postura inovadora, principalmente, no que diz respeito aos processos de gestão, dentre elas estão: maior descentralização de poder para a tomada de decisão, relacionamento com os clientes mais ágeis e flexíveis, inovações constantes na prestação de serviços (investimento em recursos e materiais para a melhoria da execução dos serviços prestados), treinamento de pessoas além da exigência legal, etc.

Contudo, como afirma Rolim (2007), a história do setor de segurança privada tem origens militares, ou seja, nas culturas militares, onde os espaços para a inovação são tão estreitos e conflituosos, tornando a prática da inovação incomum.

A necessidade de melhorar a cada função desempenhada, de forma contínua tornou-se uma obrigação das organizações, bem como dar respostas rápidas e eficazes o que pode definir o rumo de uma organização. Entretanto, essa procura por medidas eficazes que possam apontar os resultados desejados em curto espaço de tempo, geralmente levam as organizações a apostarem alto no investimento em novas tecnologias, na busca de obterem vantagem competitiva⁷ frente à concorrência que, em alguns casos, podem frustrar expectativas. “A tecnologia é provavelmente, o mais importante fator para o aumento da capacidade de competitividade de uma empresa” (MATTOS; GUIMARÃES, 2005, p. 18).

A inclusão de novas tecnologias tornou-se comum no setor, acelerando o fluxo de informações de todo o ambiente para a tomada de decisão, e a grande maioria das empresas não assimilaram esta nova fase de comportamento que o mercado determinava. Muitas empresas, em consequência da falta de

visão e habilidade para lidar com as mudanças que começaram a ocorrer naquela época, entraram em crise e chegaram à falência.

O serviço de segurança patrimonial é o meio utilizado pelas organizações para prevenir e reduzir perdas em seu patrimônio. Esses serviços podem ser oferecido de forma eletrônica ou humana.

Alguns dos espaços que sobraram no mercado passaram a ser ocupados pelas empresas clandestinas⁸, através do uso de sistemas de vigilância eletrônica. O que, de certa forma, prejudica a imagem das empresas habilitadas a exercerem a atividade de segurança privada legalmente. Embora a vigilância eletrônica vise à segurança e à prevenção patrimonial, não é uma atividade regulamentada por lei, e tão pouco, pertence ao setor de segurança privada, como é o caso da segurança patrimonial. Desta forma qualquer pessoa que consiga programar uma central de alarmes, pode abrir uma empresa de monitoramento eletrônico e competir para ganhar mercado com as empresas de segurança privada. Estas só poderão atuar a partir da adequação às exigências da lei 7.102/83 regulamentada pela portaria 387/2006 e serem autorizadas pelo Ministério da Justiça e Polícia Federal, para exercer a atividade de segurança privada patrimonial.

Os reflexos desse cenário são abrangentes e envolvem direta ou indiretamente departamentos e funções dentro de um processo de gestão das empresas de segurança privada. Dessa forma, o objetivo desse trabalho é analisar as mudanças ocorridas no processo de gestão das empresas do setor de segurança privada patrimonial decorrentes da inovação, na percepção dos gestores.

⁷Vantagem Competitiva: vantagem competitiva surge quando a empresa consegue criar um valor para seus clientes que supere o seu custo de fabricação e que torne o produto ou serviço oferecido desejado e passível da escolha inicial deste cliente, perante os produtos e serviços que concorrem com ele pelo mercado (PORTER 1989).

⁸Empresas clandestinas são aquelas que não possuem autorização do Ministério da Justiça expedida pela Polícia Federal para prestar os serviços de segurança privada, ou seja, não cumprem os requisitos exigidos pela Lei 7.102/83 regulamentado pela portaria 387/2006 (SINDES/SC, 2008).

REVISÃO TEÓRICA

A revisão teórica abordará temas como tecnologia, inovação tecnológica e gestão da mudança com o objetivo de apoiar a discussão sobre como essas questões tem impactado a segurança privada patrimonial.

Tecnologia

Silva (2002) considera que o uso do termo tecnologia, que é oriundo da revolução industrial, no final do século XVIII, migrou para outras áreas além da indústria mecânica e têxtil.

Zawislak (1994, p. 6) explica a tecnologia através da ciência. Para ele, “uma vez de posse das razões de ser da atividade e do fenômeno, a ciência propõe um retorno à ação concreta tendo como base um conjunto de instrumentos intelectuais, lógicos e descritivos, resultantes da decomposição e da sistematização. Este retorno à ação, à técnica, é feito de modo lógico”. Para o autor, esta idéia de produção do conhecimento que retorna à ação tem relação com a origem da terminologia, ou seja, “usando os termos gregos, é a *techne* que se torna *logos*, ou seja, tecnologia”

Outra visão, que articula o conceito à dimensão da aplicabilidade é dada por Zawislak, Nascimento e Graziadio (1998, p. 29). Para os autores, “entende-se por tecnologia o como fazer de todo um ciclo produtivo; é a rotina mínima (prescrita em métodos, princípios, máquinas e conhecimentos diversos) necessária para fazer funcionar um processo dentro de padrões de eficiência econômica”.

Para Lima e Mendes (2003, p. 9) “tecnologia é o conjunto de princípios, métodos, instrumentos e processos cientificamente determinados que se aplica especialmente à atividade industrial, com vistas à produção de bens mais eficientes e mais baratos. O conceito de tecnologia engloba, portanto, todas as técnicas e seu estudo”. E vão além, afirmando que “entende-se por inovação tecnológica a aplicação de qualquer método ou instrumento, descoberto

por meio da pesquisa sistemática, a coleta, fabricação, armazenamento e transporte de bens, cujos resultados sejam melhores do que os obtidos anteriormente” (LIMA; MENDES, 2003, p.9).

Embora a interpretação do termo tecnologia, quase sempre conduza as pessoas a pensamentos conceituais modernos e significativamente abrangentes, sob a forma de novos bens e processos de produção ou serviços - o que não é verdade - a sua aplicação pode estar presente nas situações mais simples e próximas possíveis. A tecnologia pode estar presente em quase todas as atividades desempenhadas dentro de uma organização, e também fora dela, no cotidiano das pessoas. A tecnologia compreendida como “o conjunto ordenado de conhecimentos científicos, técnicos, empíricos e intuitivos empregados no desenvolvimento, na produção, na comercialização e na utilização de bens e serviços” vai além da dimensão maquinaria e abrange também o conhecimento (*know how*), as instalações físicas e os procedimentos usados para produzir bens e serviços (MATTOS; GUIMARÃES, 2005, p. 15).

Kim e Nelson (2005) contextualizam a definição do termo, como sendo o conhecimento técnico e científico, as ferramentas, os processos e materiais criados e/ou utilizados a partir de tal conhecimento; como um método ou processo de construção e trabalho, que tem como objetivo de resolver problemas ou, ao menos, facilitar sua solução.

Percebe-se que para autores acima, a tecnologia é de forma geral, o encontro entre a ciência, a engenharia e a gestão. Sendo um termo que inclui, desde as ferramentas e processos mais simples, como os oriundos das tecnologias de manufatura, como por exemplo, uma colher de madeira, até os bens e serviços mais complexos já criados pelo ser humano, tal como, a estação espacial internacional, resultado da tecnologia espacial.

Apesar da aparente complexidade e abrangência, o termo tecnologia, também está nas pequenas medidas tomadas pela organização.

Não necessariamente, precisa ser novo ou complexo. De uma forma mais simples, conforme definem Mattos e Guimarães (2005), dentro de uma organização, a tecnologia se resume naquilo que as pessoas estão trabalhando e no que elas estão usando para fazer este trabalho. Ainda, os autores classificam-na em três áreas primárias, sendo:

1) Tecnologia de produto: desenvolvida dentro da organização. Compete principalmente aos engenheiros e grupos de pesquisas e desenvolvimentos, que criam e desenvolvem novos serviços e produtos, com características específicas que agregam maior valor para os clientes.

2) Tecnologia de processos: trata-se do método, pelo qual, uma organização realiza suas atividades, e envolve atividades que abrangem todo o ambiente organizacional.

3) Tecnologia da informação e comunicação (TIC): segundo os próprios autores, são os recursos de informação que a organização possui para adquirir dados operacionais, internos e externos, dos quais, a empresa utiliza na produção de conhecimento, de modo a facilitar a tomada de decisão. Estes dados, informação e conhecimento, devem ser compartilhados dentro do sistema organizacional, para que surtam os efeitos esperados. De modo geral a tecnologia da informação e comunicação é aquela que os colaboradores de uma empresa dispõe para adquirir, tratar, processar e comunicar informação.

Nesse sentido, o foco desse estudo centra-se na tecnologia de processo por estar relacionado com a gestão das organizações.

Inovação Tecnológica

Embora os estudos sobre inovação não sejam recentes, ainda existe uma dificuldade considerável para definir o que é inovação, uma vez que, ela pode ocorrer em relação ao produto, ao processo tecnológico, à estrutura administrativa ou ao programa relacionado com

os membros da organização; inclui-se aqui, os clientes. Assim, inovação refere-se à produtos ou processos novos para a empresa, não sendo necessariamente novos para o mercado ou setor de atuação. Se uma empresa está introduzindo novos produtos, modernizando seus processos e aprimorando suas rotinas organizacionais, ela está inovando. Portanto, ela pode ter sido desenvolvida internamente ou em outra empresa, não representando necessariamente uma novidade (TIGRE, 2006, p. 88).

De acordo com Zawislak (1994, p. 11), “a produção de novos conhecimentos é baseada em uma atividade específica, formal ou não, realizada pelos diferentes agentes sociais e centrada na acumulação e na utilização dos conhecimentos disponíveis, fazendo aplicações dos mesmos para se alcançar o desenvolvimento, bem como novos conhecimentos”. O autor afirma que isto se trata de uma atividade cujos resultados são perceptíveis na forma de inovações, as quais podem ser técnicas ou tecnológicas.

Zawislak (1994) afirma que as inovações podem ser de diferentes graus de importância em função do conjunto de conhecimentos em voga, o que está relacionado ao tipo de processo que está na própria origem da inovação. Para ele, uma inovação é uma nova combinação de conhecimentos para gerar um novo conhecimento, o qual tenha não só valor de uso, mas também valor de troca. Esta seria a principal diferença entre invenção e inovação. Para Zawislak (1994, p.11) “a invenção é a solução tecnicamente viável de um problema, enquanto a inovação é a solução técnica e economicamente viável do problema”. Segue em sua diferenciação afirmando que “enquanto a invenção ficaria restrita ao âmbito das idéias, esboços e modelos para um novo ou um melhor produto, processo, etc, a inovação é a solução de fato de um problema”.

Para Schumpeter (1939), os conceitos de

invenção e inovação não devem ser confundidos, pois a distinção entre eles baseia-se no seu impacto econômico. As invenções podem permanecer muito tempo sem ser utilizadas, uma vez que são descobertas científicas. Desta forma, enquanto não têm uso, não afetam o sistema econômico. No entanto, uma vez que sejam aplicados em novos produtos, novos processos produtivos ou novas formas de organização, tornam-se inovações e passam a ter impacto sobre o sistema econômico como um todo. Schumpeter (1939) defende a idéia de que a inovação é um dos elementos responsáveis pelo desencadeamento do processo de desenvolvimento econômico, uma vez que traz incrementos para o ciclo produtivo e obriga a modificações da dinâmica do sistema.

Martin (1994) apresenta a equação da inovação que inicia na invenção, conforme segue:



Figura 1 – Equação da Inovação

Fonte: Martin (1994)

Esta equação corrobora a idéia apresentada por Zawislak, de que uma invenção só se torna inovação quando já foi incorporada ao processo produtivo e teve impacto econômico sobre a empresa.

De acordo com o Manual de Oslo (OCDE, 2004, p. 55-62) e Tigre (2006, p.73), as inovações podem ser de três tipos:

a) De produto: ocorre quando a inovação gera um produto novo ou aprimorado, cujas características principais diferem dos produtos já produzidos pela empresa;

b) De processo: é a implantação ou adoção de métodos de produção ou comercialização

novos ou significativamente aprimorados. Ela pode envolver mudanças de equipamento, recursos humanos, métodos de trabalho ou uma combinação destes.

c) Organizacionais: refere-se à mudanças que ocorrem na estrutura gerencial da empresa. Fazem parte a introdução de estruturas organizacionais, a implantação de técnicas de gerenciamento e de orientações estratégicas. Somente são consideradas como inovação apenas se houver mudanças mensuráveis nos resultados, tais como aumento de produtividade ou vendas.

Em síntese, a incorporação de inovações tecnológicas em uma organização depende de um conjunto de fatores pertencentes ao cenário econômico e de política de ciência e tecnologia. As inovações podem ter origem em diferentes fontes, interna e externa à organização, podendo assumir diferentes tipologias de acordo com seu impacto em produtos, processos ou na estrutura organizacional.

Para Mattos e Guimarães (2005, p. 7) “o que constitui precisamente a inovação é, entretanto, difícil de definir e mais ainda medir”. Normalmente pensa-se na inovação como na criação de um produto ou processo melhor. No entanto, ela poderia ser tão simplesmente a substituição de um material por outro mais barato em um produto existente, ou uma maneira melhor de comercializar, distribuir ou apoiar um produto ou serviço.

Segundo Tigre (2006), as inovações podem ser de natureza:

1) incremental: as inovações incrementais abrangem as melhorias feitas no design ou no acabamento dos produtos, aperfeiçoamento em layout e processos, novos arranjos produtivos, logísticos e organizacionais e novas práticas de suprimentos e de vendas. De forma geral, referem-se à melhoramentos e modificações cotidianas. As inovações incrementais não precisam ser resultantes da

área de pesquisas e desenvolvimentos, sendo mais comumente resultantes dos processos de aprendizado contínuo, desenvolvimento e aperfeiçoamento interno e da capacitação operacional;

2) radical: é considerada radical quando ocorrem rupturas aos procedimentos adotados até determinado momento, inaugurando uma nova rota tecnológica. A inovação radical rompe os limites da inovação incremental, ou seja, é resultado das atividades de pesquisa e desenvolvimento e tem um caráter descontínuo na tecnologia de produtos e processos;

3) novo sistema tecnológico: são inovações mais abrangentes, que afetam um setor ou grupo de setores e dão origem a novas atividades econômicas;

4) novo paradigma tecnoeconômico: por sua vez envolvem inovações não apenas na tecnologia como também no tecido social e econômico, no qual as organizações estão inseridas. Tais revoluções não ocorrem com frequência, mas sua influência é duradoura. Uma mudança de paradigma abrange vários clusters de inovações radicais e incrementais afetando quase todos os ramos da economia. Como exemplo, pode-se citar a máquina a vapor, a eletricidade e a microeletrônica. Tais inovações constituíram em diferentes épocas os fatores chave que estavam na raiz das transformações tecnológicas e econômicas mundiais.

Já as inovações de processos referem-se às formas de operação tecnologicamente novas ou substancialmente aprimoradas, obtidas pela introdução de novas tecnologias de produção, assim como, o aprimoramento de novos métodos de manuseio ou de entrega de produtos. É importante salientar que, os níveis de inovação de processos devem alcançar resultados significativos, tanto na qualidade dos produtos, quanto na redução de custos de produção e entrega.

Quando se discutem os processos de

expansão da inovação, existem abordagens diferentes sobre os elementos determinantes destes processos. Uma corrente analítica considera as forças de mercado como fator impulsionador de inovações tecnológicas – demand pull, outra considera a mudança técnica somente a partir do caminho delineado pela própria tecnologia – technology push. Na primeira, a mudança técnica de processos de produtos, é a forma pela qual a firma reage às mudanças, visando atender ao mercado consumidor. Na segunda, os avanços na ciência pura constituem estimuladores do progresso técnico, cujos resultados geralmente ocorrem de forma autônoma e independente das vontades da sociedade.

Neste sentido, de acordo com as idéias de Schumpeter (1939, p.44) “é a inovação tecnológica que dispara o mecanismo que provoca mudanças no comportamento dos agentes econômicos, realoca recursos, destrói métodos de produção tradicionais e muda, qualitativamente, a estrutura econômica”.

Desta forma, o pensamento dos autores, atende de forma mais abrangente os interesses desse estudo, por um lado, abordam a importância das informações para estimular a criação de possibilidades à inovação e por outro, alertam para o perigo do excesso de informações que fluem através dos diversos meios de comunicação. Por isso, vale tratar a inovação como um processo de gestão trabalhado antes de ser implantado, de modo a amenizar o impacto inevitável que a mudança causa. Dessa forma, a abordagem de Matos e Guimarães (2005) mais se aproxima do escopo do estudo.

Gestão de Mudança

Sordi (2005) destaca que, a gestão da mudança dada a sua complexidade, compreende um processo que exige: planejamento, projeto, construção, implementação, utilização, monitoramento,

identificação de melhorias e realização de ajustes.

Motta (2001) considera que mudança não é tarefa fácil, pois envolve trabalhar com temas intangíveis como: filosofias de vida, sentimentos e conceitos diferentes sobre a realidade tácita⁹ dos colaboradores. Normalmente se aceita a novidade quando as pessoas compreendem que a alteração de sua maneira de pensar e agir maximizará a sua satisfação. Aprender a mudar não é uma simples incorporação de informações, mas a construção da capacidade de criar e de romper as maneiras rotineiras e habituais de pensar e agir; desta forma subentende-se que, exige-se uma mudança de grande impacto, como por exemplo, a inovação social.

Segundo Drucker (1994), a inovação que causa maior impacto é a social, pois é mudança de comportamento humano, algo que não é fácil, extremamente crítico, por se tratar de cultura, valores fortemente enraizados, que foram construídos ao longo de anos de relacionamentos sociais, vivências constituídas em suas comunidades. Estas em algum momento serão compartilhados em um ambiente organizacional composto por diferentes culturas, que agora buscam objetivos comuns.

Para Caravantes, Panno e Kloeckner (2004), mudança é a palavra chave para caracterizar o que se vive na atualidade no mundo dos negócios. Mas, o que provavelmente mais choca as pessoas, é a profundidade com que as mudanças se processam, seja de caráter social, político e econômico. O autor ressalta ainda que elas não acontecem em uma organização que não esteja disposta à transformação, sem haver uma integração e quebra de paradigmas entre todos os colaboradores e direção.

Conforme Senge (2000) o processo de mudança é uma passagem do hoje para o amanhã, que envolve forças positivas e negativas, as quais devem ser identificadas e tratadas adequadamente, permitindo que a ela se efetive.

A destruição do passado é um processo árduo, pois se trata de cultura pessoal e em muitos casos as pessoas precisam se conscientizar do fato de que a forma como pensavam, sentiam e se comportavam, deixou de ser relevante para a organização. Portanto, infelizmente, muitas pessoas são forçadas a se desligarem da organização (SCHEIN, 1996, p. 85).

Diante das abordagens acima, pode-se perceber que é relevante definir a estratégia mais adequada para disseminar o processo de aceitação e adaptação à mudança. O processo de mudança, devidamente planejado, pode ser visto como um esforço deliberado em atingir objetivos comuns dentro de um sistema organizacional, e certamente contribuirá para amenizar o impacto que a mudança causa, resultando assim, em menor resistência.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Utilizando-se das tipologias de Vergara (2007), quanto aos fins a pesquisa é considerada descritiva e se utiliza de dados quantitativos e qualitativos.

Quanto aos meios se constitui em uma pesquisa de campo e documental. É investigação documental porque a pesquisa se valerá de documentos internos fornecidos pela ACIL (Associação Comercial e Industrial de Lages), através do coordenador do núcleo de segurança privada. Serão utilizados relatórios de reuniões, jornais, revistas e outros documentos. A pesquisa de campo se dará por

⁹ Realidade tácita é uma categoria de conhecimento altamente pessoal e difícil de formalizar, o que dificulta sua transmissão e compartilhamento com outros. Consiste também em esquemas, modelos mentais (paradigmas), crenças e percepções arraigadas (NONAKA; TAKEUCHI, 1997).

meio de entrevistas abertas junto a ACIL, com a participação do coordenador geral do núcleo de segurança privada das empresas da cidade de Lages e entrevistas com os gestores das empresas de segurança para obtenção de dados preliminares.

Delimita-se o universo de pesquisa às treze empresas de segurança patrimonial devidamente registradas e habilitadas pelo Ministério da Justiça e Polícia Federal, que desenvolvem atividades de segurança privada patrimonial e prestam serviços de vigilância eletrônica monitorada, instaladas em Lages - SC, com atuação na Região da Associação dos Municípios da Região Serrana (AMURES), mais a cidade de Curitiba/SC. No entanto, apenas cinco empresas exercem a atividade de vigilância eletrônica e vigilância patrimonial, objeto de pesquisa do presente estudo, das quais, quatro empresas se propuseram a participar da mesma no segundo semestre de 2008. Os dados sociais, econômicos, financeiros e de produtividade fornecidos pelas empresas, tomam como referência o período de janeiro de 1998 a agosto de 2008, considerada a fase de maior mudança nessas organizações.

Os sujeitos da pesquisa foram os gestores das empresas de segurança patrimonial, considerado aquele que figura nas organizações como administrador do negócio e detêm poder formal para a tomada de decisões; neste caso, não são necessariamente, os proprietários das empresas.

As categorias de análise se constituem em: reflexos da inovação sobre o desempenho operacional da empresa, reflexos da inovação sobre o processo de gestão de pessoas, percepção da empresa sobre os investimentos realizados e o retorno obtido com a inovação.

A análise dos dados foi feita de diferentes formas, para dados quantitativos e qualitativos. Para os primeiros, os dados são organizados de acordo com a frequência de respostas e o segundo através de análise interpretativa.

CONTEXTUALIZAÇÃO HISTÓRICA DO SETOR DE SEGURANÇA PRIVADA NO BRASIL

Ao analisar a questão da inovação especificamente no setor de segurança privada, é importante verificar a evolução histórica do setor no país. Segundo Cubas (2005), sob o ponto de vista legal, o setor de segurança privada no Brasil, foi regulamentado em 1969, o Decreto-lei nº 1034 de 21 de outubro de 1969, estabeleceu claramente que os bancos deveriam contratar empresas especializadas na prestação de serviços de vigilância. Sua subordinação ficava ao encargo das unidades federativas.

Desta forma, as regras e normas do setor, mantiveram-se ao longo da década de 1970, quando a demanda pelos serviços de segurança atingiu o seu auge, levando o Estado a rever os preceitos legais de 21/10/1969, pois este, já não comportava mais toda a complexidade que caracterizava e envolvia a atividade. Desta forma, em 1983, o Decreto-lei 1.034/69 de 21/10/1969, foi revogado pela lei 7.102 de 20 de junho de 1983, estabeleceu as normas para a constituição das empresas e delegou a responsabilidade pelo controle e fiscalização da segurança privada à esfera federal.

Conforme Cubas (2005) a transferência de responsabilidade pelo controle e fiscalização da segurança privada no Brasil, passou para a esfera Federal, ao encargo do Ministério da Justiça, e permaneceu assim até o ano de 1995, quando a Lei 9.017 de 30 de março de 1995, transferiu para o Departamento de Polícia Federal (DPF) através das DELESP - Delegacias de Controle de Segurança Privada - a responsabilidade de coordenação, orientação e fiscalização do setor.

Atualmente, o setor de segurança privada está subordinado à disciplina legal, circunscrita à Portaria nº 387, de 28 de agosto de 2006, do Ministério da Justiça e Departamento de Polícia Federal – MJ/DPF. Em seu artigo 1º, determina que, a presente portaria, disciplina, em todo o

território nacional, as atividades de segurança privada, armada ou desarmada desenvolvidos pelas empresas especializadas. Ainda, de acordo com o mesmo artigo, são consideradas atividades de segurança privada, os serviços de vigilância patrimonial, transporte de valores, escolta armada, segurança pessoal e curso de formação. A referida Portaria faz distinções no setor, por quais sejam: (1) vigilância patrimonial – exercida dentro dos limites dos estabelecimentos, urbanos ou rurais, públicos ou privados, com a finalidade de proteger os bens patrimoniais; (2) transporte de valores – consiste no transporte de numerário, bens ou valores, mediante a utilização de veículos, comuns ou especiais; (3) escolta armada – visa a garantir o transporte de qualquer tipo de carga ou de valores; (4) segurança pessoal – exercida com a finalidade de garantir a incolumidade física de pessoas; (5) curso de formação – tem por finalidade formar, especializar e reciclar os vigilantes.

De acordo com o artigo 148 da portaria 387 de 28 de agosto de 2006 do Ministério da Justiça e Polícia Federal, a execução não autorizada das atividades de segurança privada por pessoas físicas ou jurídicas, através de qualquer forma, bem como todo o serviço que é prestado de forma oculta à lei, é considerada uma atividade clandestina. Esta visão justifica-se por dois motivos: o primeiro pelo fato de que não existe até o presente momento uma legislação que regulamente a atividade de vigilância eletrônica, como serviços de segurança privada; o segundo, pelo fato de que, a atividade de vigilância eletrônica é uma atividade complementar à segurança privada, pois tem como objetivo agir preventivamente, proteger bens patrimoniais e as pessoas, desta forma, deve ser interpretada pela legislação como um sub-setor do setor de segurança privada.

Quanto à representatividade sócio-econômica do setor no Brasil, os números mostram que em 2004 existiam 1.884

empresas de segurança privada no país, habilitadas e cadastradas junto à Polícia Federal. Em 2005, o setor movimentou mais de 11,8 bilhões de reais no país e em 2006, segundo dados publicados no jornal Folha on-line (02/08/2007), o setor alcançou um crescimento de 14% maior em relação ao ano anterior. O número de empregos cresceu 6%, o dobro da previsão de crescimento prevista para o PIB de 2006. Os homens predominam e chegam a ocupar mais de 90% dos profissionais atuantes na área, a maioria tem entre 27 e 39 anos de idade. Em Santa Catarina, o setor emprega aproximadamente 20.000 vigilantes.

A remuneração no setor varia de acordo com as regiões do Brasil e giram entre R\$ 685,00 (seiscentos e oitenta e cinco reais) a R\$ 1.450,00 (um mil quatrocentos e cinquenta reais) por mês. A busca por um salário melhor aumenta a rotatividade dos profissionais nas empresas. Na média, eles ficam apenas dois anos e meio em cada organização. Os recursos tecnológicos de segurança – equipamentos de vigilância eletrônica - movimentaram mais de 2,3 bilhões de reais no ano de 2005. Apesar da Lei 7.102 de 20 de junho de 1983, exigir apenas o ensino fundamental incompleto (4ª série) para os profissionais poderem atuar na atividade de vigilância e, baseado nas informações colhidas junto à Relação anual de Informação Social – RAIS/2005, 45% dos vigilantes apresentavam o ensino fundamental completo e 26% o segundo grau completo ou superior incompleto (REVISTA FENAVIST - II ESSEG DE 2006).

Como já salientado, embora a vigilância eletrônica vise à segurança e a prevenção patrimonial, não é uma atividade regulamentada por lei, e tão pouco, pertence ao setor de segurança privada, como é o caso da segurança patrimonial. Desta forma qualquer pessoa que consiga programar uma central de alarmes, pode abrir uma empresa de monitoramento eletrônico e competir para ganhar mercado com as empresas de segurança

privada. Estas, só poderão atuar a partir de momento que se adequarem às exigências da Lei 7.102/83 de 20 de junho de 1983, regulamentada pela Portaria 387 de 28 de agosto de 2006, e serem autorizadas pelo Ministério da Justiça e Polícia Federal para exercerem a atividade de segurança privada patrimonial.

Segundo Cerqueira, Lobão e Carvalho (2005), a segurança pública é um dos problemas sociais que mais afligem o cidadão brasileiro nos dias de hoje. Trata-se de um problema complexo que, para ser resolvido, exige ações diversificadas, particularmente no que se refere à melhoria da qualidade da prestação do serviço de segurança pública executados pelos órgãos policiais.

O crescimento da criminalidade no Brasil deixou de ser um problema que preocupava somente as grandes metrópoles. Dados da Secretaria Nacional de Segurança Pública do Estado de Santa Catarina de 2006 destacam que o crescimento dos índices de criminalidade, passou a focalizar o interior do país, principalmente em virtude do alto grau de competitividade que os ‘concorrentes do crime’ passaram a enfrentar nas grandes cidades. Os dados destacam a triste indicação de que Florianópolis-SC alcançou o terceiro lugar em índice de crimes por extorsão e seqüestro no país. Só não é maior do que os percentuais registrados no Rio de Janeiro/RJ, e Porto Alegre/RS, sendo levado em conta o número de habitantes proporcional a cada cidade.

DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

A apresentação dos dados seguirá a seguinte seqüência: caracterização das empresas e entrevistados, reflexos da inovação sobre o desempenho operacional da empresa, reflexos da inovação sobre o processo de gestão de

peças, percepção da empresa sobre os investimentos realizados e o retorno obtido com a inovação.

Perfil das empresas e entrevistados

Das quatro empresas pesquisadas, os gestores responsáveis que detinham poder para tomada de decisões responderam à pesquisa. Um gestor possui ensino médio completo e está concluindo o curso de graduação em administração, dois gestores tem curso superior completo e o outro, doutorado em ciências sociais – antropologia.

Quanto ao número de colaboradores, as quatro empresas geram 356 empregos diretos na região. Deste total, 83 profissionais atuam diretamente na atividade de vigilância eletrônica, equivalendo a 23,31% do total. Em relação ao grau de instrução e sexo, os dados ficaram distribuídos conforme quadro 1:

Grau de Instrução	Masculino		Feminino		Total	
	Nº	%	Nº	%	N	%
Ensino Fundamental	90	30,30%	0	0,0%	90	25%
Ensino Médio	192	64,65%	46	77,97%	238	68%
Ensino Superior	13	4,38%	10	16,95%	23	6%
Pós Graduação ¹⁰	2	0,67%	3	5,08%	5	1%
Profissionais em atividade	297	83,43%	59	16,57%	356	100%

Quadro 1 – Grau de instrução e sexo dos profissionais de segurança privada em atividade

Fonte: Dados da Pesquisa (2008).

Com relação ao número total de profissionais em atividade no setor, de acordo com o sexo, percebe-se que a quantidade de mulheres atuantes é maior, bem como o grau de escolaridade em relação aos dados divulgados pelo Instituto Brasileiro de Geografias e Estatística – IBGE.

¹⁰ Pós-Graduação envolvendo todos os níveis: especialização, Mestrado, Doutorado e Pós Doutorado.

Ainda, no que diz respeito ao sexo dos profissionais que atuam no setor, 83% são homens, o equivalente a 297 profissionais. Enquanto que, 17% são mulheres, o correspondente a 59 profissionais. Diante disto, percebe-se que, quanto ao primeiro número, o índice caiu apenas 7%; no entanto, proporcionalmente em relação à quantidade de mulheres atuantes no setor, aumentou cerca de 70% em relação ao final da década de 1990.

Pode-se constatar ainda, que as mulheres se destacam também, no quesito grau de instrução em todas as áreas de ensino. Os que possuem ensino fundamental são somente homens em atividade. Quanto ao ensino médio, os homens representam 64,65%, contra 77,97% de mulheres. No ensino superior os homens aparecem com um percentual de 4,38% dos profissionais em atividade, enquanto que as mulheres aparecem com um percentual de 16,95%, considerando uma frequência de 13 homens para 10 mulheres.

Por fim, no que diz respeito à Pós-Graduação, respeitando a proporcionalidade, a diferença é ainda maior em relação ao sexo. Os homens aparecem apenas 0,67% dos profissionais em atividade, enquanto que as mulheres somam 5,08% dos profissionais em atividade com curso de pós-graduação. Embora o nível de escolaridade tenha figurado como uma boa perspectiva de evolução, principalmente em relação às mulheres, cabe destacar que as empresas do setor, indicaram como grau de importância média a escolaridade, como requisito básico para as novas admissões. Esta indicação foi uma unanimidade entre as empresas pesquisadas, pois segundo os sujeitos de pesquisa, tal posição se dá pelo fato de que a própria legislação do setor exige apenas a 4ª série do ensino fundamental para que qualquer pessoa possa se habilitar a exercer a profissão.

Contudo, os gestores consideram que essas

mudanças no perfil dos profissionais que atuam na área são em grande parte, reflexos da inovação tecnológica pela qual o setor vem passando. No entanto, percebem que, de certa forma, isto é uma tendência natural no ambiente de negócios e vários fatores contribuem para isso, inclusive a facilidade encontrada na oferta de aprendizado e de desenvolvimento profissional que está disponível a quase todos, hoje em dia. A grande diferença é percebida pelos gestores ao considerarem que as mulheres são mais atuantes no sentido de descobrir novas possibilidades e de encarar desafios em relação aos homens, estes últimos mencionados pela maioria dos entrevistados como mais resistentes ao novo. Talvez, segundo os gestores, essa tendência seja um reflexo da cultura masculina, predominantemente maior no ambiente de trabalho de segurança privada que se estabeleceu ao longo dos anos. Complementa assim, as abordagens de Mandarini (2005) no que se refere a uma forte ligação histórica do setor, às suas origens militares.

Reflexos da inovação sobre o desempenho operacional da empresa

Nas falas dos gestores surgiram confusões dos conceitos inovação, tecnologia e inovação tecnológica. Alguns responderam de maneira subjetiva a essas perguntas, outros não chegaram nem a responder. A maioria das respostas dava a entender que os três conceitos acima tivessem um único significado e representasse grandes mudanças no ambiente. No entanto, criam, inventam, desenvolvem inovação, conhecem, praticam e aplicam as técnicas com profundo conhecimento de causa. Em alguns casos, o conceito de tecnologia proposto por Mattos e Guimarães (2005) esteve presente visto que, de modo geral, as pessoas pensam que a tecnologia é

algo mirabolante e extraordinário.

As respostas sobre inovação em serviços que as empresas desenvolveram nos últimos anos, apontadas pelos gestores, indicou que no último ano todas as empresas inovaram no mínimo dois tipos de serviços, mesmo sem conhecer o conceito de inovação, técnica, ou tecnologia abordada acima.

Quanto às inovações feitas no período acima, os pesquisados evidenciaram as seguintes inovações de acordo com o Manual de Oslo (OCDE, 2004, p. 55-62) e Tigre (2006, p.73):

a)De produto: investimento feito em um sistema de rastreamento de veículos e controle de contratos e sistema de monitoramento de alarmes via GPRS, que é uma sigla em inglês que significa “System Resource of Global Position” traduzida para o português quer dizer “Sistema ou Recurso Global de localização”.

b)De processo: o investimento feito em um gerenciador financeiro, a aquisição de um sistema gerenciador operacional, que dá ênfase à controle de custos e rotinas de trabalho, investimentos feitos nos sistemas de comunicação.

Desta forma, percebe-se que as respostas priorizam os recursos tecnológicos como fonte de inovação para melhorar o desempenho operacional das empresas, tanto do no âmbito gerencial como naquele vinculado ao tipo de prestação de serviço realizado.

Quanto aos reflexos das inovações tecnológicas feitas pelas empresas, a resposta mais freqüente foi em relação ao aumento da produtividade, a redução dos custos operacionais, a redução do retrabalho e a expectativa de aumentar a capacidade competitiva, nos quais, as quatro empresas apontaram como o maior grau de importância. O menor grau de importância foi atribuído para: a redução de acidentes de trabalho,

redução do impacto ambiental e melhoria no relacionamento entre as empresas do setor, também indicado por unanimidade pelas empresas.

Outra questão importante, acerca dos reflexos das inovações tecnológicas nos serviços de segurança privada, é a tendência de investimento feita pelas pessoas em sistemas eletrônicos de vigilância. Os gestores destacam com grau alto de importância, a facilidade e acessibilidade em relação a valor de investimento necessário para que se tenha acesso a esse tipo de serviço, o qual gira em torno de R\$ 80,00 reais por mês, para equipar um estabelecimento residencial com um KIT básico de vigilância eletrônica monitorada¹¹.

Segundo observações feitas pelos gestores no que diz respeito a essa condição, a demanda pelos serviços de vigilância eletrônica, desencadeou uma série de novas funções dentro da empresa, como: relação com os clientes, operadores de tele marketing, e a contratação de pessoas com novos perfis profissionais, capazes de desenvolver habilidades que antes não eram tão importantes para os profissionais que atuavam no setor, tais como: facilidade de comunicação e conhecimentos em informática.

Nesse sentido, as inovações tecnológicas demandaram novas competências gerenciais. Por um lado, as respostas dos pesquisados acerca dos reflexos da inovação sobre o desempenho operacional da empresa, se assemelham às abordagens de Mattos e Guimarães (2005) ao afirmar que, de modo geral, as pessoas pensam que a tecnologia é algo mirabolante e extraordinário, que basta fazer investimentos em recursos tecnológicos, que por si só os resultados aparecem. O que não é verdade. Os depoimentos demonstram que as inovações tecnológicas demandaram processos de gestão para que de fato tivessem

¹¹ Um KIT básico de vigilância eletrônica monitorada diz respeito a uma central de alarme completa, contendo até 06 sensores infravermelhos, 01 teclado, 01 sirene, 01 bateria 12W e demais utensílios necessários para instalação do sistema.

a capacidade de trazer maior produtividade.

Por outro lado, no que diz respeito aos conceitos de inovação, tecnologia e inovação tecnológica, as definições se encaixam à abordagem de Tigre (2006), pois o autor dá ênfase à confusão feita em torno da definição do que é técnica, tecnologia e inovação.

No que diz respeito ao diferencial competitivo que as empresas buscam, o maior índice de respostas demonstrou que está na prestação de serviços. Apenas uma empresa considera que seu diferencial está na qualidade dos seus equipamentos de vigilância eletrônica. Diante disso, o maior índice de respostas contempla as abordagens de Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005) ao afirmarem que embora os avanços tecnológicos sejam investimentos fundamentais nos dias de hoje, o maior diferencial competitivo que as empresas possam ter está na prestação de serviços, que é resultado da ação das pessoas.

Reflexos da inovação sobre o processo de gestão de pessoas

Com relação à forma como as empresas lidam com a implantação das mudanças, as respostas foram destacadas da seguinte forma:

- procuram lidar de maneira tolerável sem exercer pressão;
- mantendo diálogos constantes;
- fazer a disseminação da idéia de mundo em constante transformação e
- promovendo treinamentos e avaliações constantes.

É perceptível que os gestores foquem a mudança na dimensão social, alinhando-se com aquilo que Drucker (1994) propõe sobre as dificuldades relativas ao comportamento humano.

Quanto ao grau de importância em relação aos fatores limitadores ou barreira para desenvolver o aprendizado organizacional, as respostas mais frequentes indicaram grau de

importância baixa para: a falta de recursos disponibilizados pelas empresas para programas de treinamento. Com relação ao grau de importância média, a opção mais indicada pelas empresas foi a dificuldade em acompanhar as constantes mudanças tecnológicas; e com grau de importância alta, as empresas indicaram a falta de comprometimento da maioria dos colaboradores quanto à importância de buscar o conhecimento, por de aprender e se desenvolver.

Tais dificuldades foram indicadas por Schein (1996) ao afirmar que as pessoas têm dificuldades em compreender a necessidade de reconsiderar sua visão de mundo diante das inovações que ocorrem no ambiente de trabalho.

Inclusive, duas empresas ressaltam esta mesma condição de forma aberta nas respostas obtidas, e destacam inclusive que, na grande maioria dos casos, as expectativas de aprendizado que as geram, é de absorver o conhecimento em um único curso ou treinamento. Isso como se fosse algo que as pessoas vivenciassem uma vez e isso fosse suficiente para toda a vida profissional. As respostas dos pesquisados diante dos comentários acima, demonstram que ainda há um paradigma para muitos profissionais com relação ao aprendizado. Esse aspecto pode ser derivado de um ambiente profissional, no qual predominam os homens, em atividade, em face da diferença considerável em relação ao que a entrevista acerca do grau de escolaridade e sexo dos profissionais em atividade evidenciou.

Esses posicionamentos alinham-se à afirmação de Caravantes, Panno e Kloeckner (2004) de que as mudanças não acontecem em uma organização que não esteja disposta à transformação, sem haver uma integração e quebra de paradigmas entre todos os colaboradores e direção.

Diante disto, pode-se dizer que a posição

atual dos profissionais em atividade do setor de segurança privada patrimonial, não contempla o que determina Senge (2000), pois não consideram que o conhecimento é um processo contínuo de evolução.

No que diz respeito à velocidade com que ocorrem as inovações tecnológicas, os pesquisados foram unânimes ao afirmarem que a dificuldade em se manterem atualizados é o grande obstáculo aos negócios. De acordo com as observações, duas empresas fazem as seguintes afirmações: “a rapidez, com que os recursos tecnológicos surgem, é tão impressionante quanto eles são superados e se tornam obsoletos”. Mesmo assim, todas as empresas salientaram que o caminho mais apropriado para acompanhar as constantes inovações tecnológicas que ocorrem nos dias de hoje, é continuar investindo na própria tecnologia da informação. Diante disso, as respostas corroboram com as abordagens de Caravantes, Panno e Kloeckner (2004), ao afirmar que o que mais choca as pessoas no atual ambiente de mundo globalizado, é a velocidade com que as mudanças acontecem.

Em relação à forma como as empresas estimulam as pessoas a inovar, foram apresentadas as seguintes considerações. As quatro empresas indicaram uma frequência de importância alta, quanto a promover reuniões com datas e horários pré-definidos, onde as pessoas possam participar de forma dialogada e debatida acerca das novas possibilidades de inovação em processos de gestão. Houve também, um consenso entre as empresas, ao afirmarem que o profissional para atuar neste segmento, deve ser fiel às normas pré-definidas, além de possuir as características de um profissional atuante e participativo.

Fazendo uma alusão à definição de profissional atuante e participativo levantado pelos gestores, o significado é de que se deve ter postura autoritária e séria, respeitadora da hierarquia. Entretanto, deve ser acessível,

comunicativo e flexível, capaz de receber orientações, assimilá-las e proceder conforme os interesses ou objetivos da empresa. Aqui, demonstra ser muito mais forte a predominância dos objetivos organizacionais em relação os individuais.

Essas informações demonstram, de certa forma, que as empresas buscam profissionais que sigam normas e, ao mesmo tempo, esperam contribuições dos mesmos quanto aos processos inovadores.

De modo geral, as respostas mostram que as empresas estão preocupadas com a mudança, pois ela sempre vai existir e, portanto, ela é inevitável. Isso demonstra que os gestores têm consciência de que a mudança faz parte do mundo globalizado e em constante transformação, no qual as empresas estão inseridas.

Desta forma, as respostas indicadas pelos entrevistados sobre os reflexos da inovação no processo de gestão de pessoas têm, em grande parte, semelhança às abordagens de Motta (2001), portanto, não podem mais ser um obstáculo à inovação e que deve ser superada, sem gerar mais medo e insegurança ainda às pessoas.

Percepção da empresa sobre os investimentos realizados e o retorno obtido com a inovação

No que diz respeito ao valor médio de investimento por sistema de alarme monitorado, considerando um KIT básico de vigilância eletrônica monitorada, as empresas indicaram que os valores ficam em torno de R\$. 1.300,00 (um mil e trezentos reais), considerando todas as despesas diretas e insumos necessários para instalação do sistema.

Quanto ao prazo médio de retorno deste investimento, o tempo necessário para obter retorno sobre o valor investido, norteou em torno de 18 meses. A média de receita bruta por cliente de alarme monitorado gira em torno de R\$ 80,00

(oitenta reais) por mês.

Sobre essa questão, os gestores salientam ainda que, a quantidade de profissionais necessários para manter um posto de serviços funcionando 24 horas para atendimento aos eventos (disparos) de alarmes, é de quatro profissionais distribuídos ao longo das horas de serviços. Neste caso, seriam necessários cerca de 140 clientes de vigilância eletrônica monitorada para manter um posto de vigilância eletrônica funcionando, ininterruptamente, por 24 horas diárias, considerando a média de receita por cliente citada anteriormente.

As rotinas de avaliação dos resultados apresentados pelas empresas, acontecem no mínimo, dentro de quinze dias, para três empresas. A outra empresa mencionou que suas avaliações acerca dos processos de gestão, ocorrem semanalmente, ou quando houver necessidade. No entanto, todas as empresas priorizam a forma de análise quantitativa, dando maior ênfase aos resultados que produzem números.

Três empresas indicaram que os recursos aplicados no investimento em inovações tecnológicas para a prestação de serviços de segurança privada patrimonial, têm suas origens em fontes próprias. Apenas uma empresa afirmou que além dos recursos próprios, utiliza também, financiamentos de terceiros via sistema bancário.

Sobre as barreiras ou fatores limitadores que interferem no desenvolvimento do setor, foi salientada a baixa ação do poder público no sentido de atuação fiscalizadora das operações clandestinas na região, corroborando assim as afirmações de Cerqueira, Lobão e Carvalho (2005) ao abordarem a falta de capacidade do setor público em oferecer segurança aos

cidadãos; tal fato leva as pessoas a buscarem nos órgãos privados o que não lhes é garantido pelo Estado.

Como a entrevista ocorreu de forma natural, foi possível explorar um pouco mais a percepção dos entrevistados acerca do tema e se aprofundar aos poucos nas conversas mantidas com os entrevistados; desta forma, as argumentações acerca do tema foram surgindo ao longo das conversas, e podem ser destacadas as seguintes observações:

De um lado, algumas empresas consideram que a tendência de mercado no setor é de que os sistemas de vigilância eletrônica cada vez mais se fortaleçam. No entanto, salientam que o ponto negativo quanto a esta possibilidade, é o fato de que paralelamente ao mercado legal ocupado pelas empresas devidamente habilitadas para exercerem a atividade de segurança privada patrimonial, se fortalecerá as empresas que, de acordo com lei, são clandestinas. Sob esta ótica, o desempenho do setor de segurança privada continuará sofrendo as interferências e sendo prejudicado por estarem legalmente constituídos. Os entrevistados creditam esta possibilidade à baixa ação do poder público e dos órgãos fiscalizadores que regulam o setor.

De outro lado, as demais empresas afirmam que a falta de consciência das pessoas acerca do que realmente envolve a segurança, é a falta de noção dos consumidores de que segurança é bem mais abrangente do que as pessoas imaginam, a começar pela responsabilidade subsidiária e solidária¹² existente na relação de prestação de serviços; esta realidade dificilmente mudará. Inclusive, os entrevistados afirmam que só existe comércio clandestino, porque existem pessoas que o sustentam. Portanto, segundo os entrevistados, quando o conceito de segurança

¹² Por subsidiária entende-se a responsabilidade daquele que é obrigado a complementar o que o causador do dano (ou débito) não foi capaz de arcar sozinho. Por solidariedade entende-se a responsabilidade igual, equivalente, da mesma natureza. Na responsabilidade subsidiária os sócios são obrigados a complementar com seu patrimônio, com os bens pessoais tudo aquilo que a sociedade não cumpriu sozinha. Já na responsabilidade solidária se assemelha ao aval. Enquanto o Responsável Subsidiário se obriga somente ao complemento, o Solidário se obriga em condições de igualdade ao devedor principal. Não está em jogo, sequer, a prerrogativa de ordem de execução de bens. Se houver responsabilidade solidária o credor poderá executar tanto a sociedade quanto aos seus sócios (FALCÃO, 1996).

mudar, os reflexos serão percebidos com maior clareza.

De forma geral, as observações dos gestores vão ao encontro da legislação atual que regulamenta o setor. As empresas acreditam na evolução do setor para os próximos anos, e de forma contínua, porém fazem críticas à legislação vigente, embora tenha sofrido uma atualização em 2006 através da portaria nº 387. No entanto, tal posição se fundamenta segundo os entrevistados, devido à legislação que regulamenta o setor de segurança privada estar desatualizada e não atender mais às exigências atuais.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo foi analisar as mudanças ocorridas no processo de gestão das empresas do setor de segurança privada patrimonial decorrentes da inovação, na percepção dos gestores.

No que diz respeito aos reflexos da inovação sobre o desempenho operacional da empresa, constatou-se que embora os gestores não dominassem os conceitos de inovação, tecnologia e inovação tecnológica, essa percepção não pareceu interferir no desempenho operacional das empresas diante dos reflexos das inovações. Mesmo o setor sendo forçado a mudar praticamente toda a sua forma de gestão de processos, novos departamentos foram criados nas empresas, surgindo a necessidade de recrutamento de profissionais (agentes) de vigilância com novos perfis no mercado (diferente dos profissionais de vigilância “tradicional”) e novos tipos de staff, grandes investimentos em hardware e software começaram a ser feitos subsequentemente.

No entanto, ficou evidenciado também que, por um lado, as empresas têm como primeira opção de investimento para lidar com a inovação, os próprios recursos tecnológicos

disponíveis no mercado, como se fossem a saída para alcançar melhor desempenho e competitividade frente à concorrência. Por outro lado, as pessoas são percebidas como a segunda opção de investimento para o aprimoramento do desempenho operacional e dos processos na prestação de serviços de segurança privada.

As mudanças ocorridas, a partir da entrada dos sistemas de vigilância eletrônica monitorada, refletiram inclusive nos clientes (consumidores), pois até o final da década de 1990, os serviços de segurança privada, eram restritos à empresas (pessoas jurídicas) ou às pessoas com alto poder aquisitivo. Atualmente, a abrangência de atuação das empresas do setor de segurança privada migrou e mudou o seu foco.

Migrou no sentido de que, atualmente, praticamente todas as classes sociais têm acesso aos recursos de vigilância eletrônica; desta forma, não há mais distinção de classe social, poder aquisitivo, localização geográfica ou atividade econômica que se explore; a área de atuação das empresas ficou bem maior e com melhores perspectivas de crescimento. O cliente (consumidor), a partir desse momento, começou a ter acesso a uma nova opção de investimento em segurança, pois não se tratava mais de serviços executados exclusivamente pelo ser humano (vigilante), o especialista passou a ser um especialista generalista e a inovação tecnológica chegou à segurança privada patrimonial.

Mudou no aspecto de comportamento de profissionais atuantes no segmento, pois o quadro 1 demonstrou que o nível de escolaridade das pessoas que atuam no setor, evoluiu consideravelmente. Destaca inclusive, que as mulheres, gradativamente, estão tomando espaço num segmento onde prevalecia, até o final da década de 1990, a força física masculina. No atual contexto, a sutileza, a inteligência e o grau de

relacionamento com as pessoas, podem produzir resultados de muito mais valor para o negócio.

Ao analisar os reflexos da inovação sobre o processo de gestão de pessoas, constata-se que embora as empresas priorizem investimentos em recursos tecnológicos de inovação, elas percebem que a inovação é uma realidade mundial. Desta forma, exige-se uma postura igualmente inovadora para se manterem competitivas no mercado, e isso inclui relacionamento com os colaboradores. Haja vista que existe uma experiência, em torno de uma década, que causou reflexos significativos ao setor. Neste período, algumas empresas fecharam as portas, podendo ter sido em consequência da falta de habilidade e visão de futuro. Poderia incluir ainda a abordagem de Robbins (2000, p. 459) ao afirmar que “as organizações por sua própria natureza são conservadoras. Elas resistem ativamente às mudanças”.

Gradativamente este comportamento está mudando, pois a consciência que a mudança existe e faz parte do dia-a-dia das organizações flui no setor de segurança privada. Os colaboradores já são ouvidos e os clientes determinam o comportamento do mercado. A tradicional truculência, características das raízes militares, não é mais tão evidente e a tendência é que continue evoluindo neste sentido.

No que diz respeito à percepção da empresa sobre os investimentos realizados e o retorno obtido com a inovação, as análises levaram à constatação de que os sistemas de vigilância eletrônica no atual contexto, refletem nos processos de gestão gerando grande envolvimento das pessoas para atender a demanda de execução de serviços. Os prazos de retorno de investimento variam de médio a baixo. No entanto, receita bruta é baixa, gira em torno de R\$ 80 reais por cliente ao mês e demandam um número considerável de

mão-de-obra necessária para atender os serviços de monitoramento por 24 horas ininterruptas. Desta forma, uma grande quantidade de clientes (considerando um ponto de alarme monitorado por cliente) seria necessária para sustentar a atividade de vigilância eletrônica.

Foi evidenciado também que a clandestinidade funciona como fator de interferência negativo na prestação dos serviços de segurança, pois desvalorizam o mercado de vigilância eletrônica e comprometem as empresas legais que atuam no segmento.

De modo geral, foi possível constatar que os reflexos da inovação no setor de segurança privada causaram significativas transformações no segmento de segurança patrimonial. Os sistemas de vigilância eletrônica monitorada podem ser interpretados como um divisor de águas para ao setor, pois, foram e está sendo o ponto de grandes discussões acerca da legislação que regulamenta a atividade de segurança privada.

As empresas apontam vários fatores em torno dessa discussão; entretanto, os gestores destacam com maior ênfase, as lacunas legais que constituem a legislação vigente. Principalmente pelo fato da alteração que ocorreu através da portaria nº 387 de agosto de 2006, em não inserir os serviços de vigilância eletrônica monitorada como sub-setor dos serviços de segurança privada, sendo que, em 2006 já havia todo um cenário que demonstrasse a demanda pelas pessoas em adquirirem serviços de segurança para proteger seus patrimônios. Haja vista que, os recursos tecnológicos no segmento de segurança privada vêm se manifestando como uma excelente opção no sentido de agregação de valor aos serviços de segurança patrimonial.

Os entrevistados mencionam ainda que, uma readequação da lei se faz necessário com urgência, e deveria incluir os serviços de

vigilância eletrônica como uma atividade ligada ao setor de segurança privada. Esta possibilidade, poderia inclusive contribuir consideravelmente para combater a clandestinidade. Pois, diante da lei atual, qualquer pessoa poderia prestar serviços de vigilância eletrônica e ainda monitorar qualquer tipo de estabelecimento, seja comercial ou residencial de pequeno ou grande porte, sem precisar se adequar às exigências da Lei 7.102 de 1983 regulamentada pela portaria 387 de 2006 e expedidas pelo Ministério da Justiça e Polícia Federal.

As argumentações dos gestores se fundamentam pelo fato de que, para atender a legislação acima, as empresas precisam se adequar a uma série de exigências legais para poderem exercer a atividade. Outra questão é que tais exigências legais têm prazo de validade anual, ou seja, no máximo em 12 meses todas as exigências devem ser revistas pela empresa, que se submete a uma auditoria realizada por agentes da Polícia Federal, para fins de renovação de autorização de funcionamento.

Esse estudo teve como limitações, a carência de material bibliográfico sobre o setor. Trabalhos sobre inovações existem em diversos segmentos de negócios; no entanto, trabalhos que retratem as condições específicas à segurança privada são pouco publicados no Brasil e dessa forma, novos estudos podem ser desenvolvidos em outras regiões.

REFERÊNCIAS

CARAVANTES, G. R.; PANNO, C. KLOECKNER, M. **Gestão estratégica de resultados**: construindo o futuro – Porto Alegre: AGE, 2004.

CASSIOLATO, J. E.; SZAPIRO, M.. **Novos objetivos e instrumentos de política de desenvolvimento industrial e inovativo em países selecionados**. Rio de Janeiro: Instituto de Economia da Universidade Federal do Rio de Janeiro, dezembro de 2000. (Estudos Temáticos, Nota Técnica 13).

CERQUEIRA, D.; LOBÃO W.; CARVALHO, A. **Jogo dos sete mitos e a miséria da segurança pública no Brasil**. Texto para discussão. IPEA – Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. Rio de Janeiro, dezembro de 2005. CUBAS, V. O. **Segurança Privada - A expansão dos serviços de proteção e vigilância em São Paulo**. 1ª edição São Paulo: Humanitas, 2005.

DRUCKER, P. F. **Inovação e espírito empreendedor (entrepreneurship) : prática e princípios**. 4.ed. São Paulo: Pioneira,1994.

FALCÃO, I. M. **A Terceirização no Direito do Trabalho**: Bauru/São Paulo: Edipro, 1996.

FENAVIST, Federação Nacional dos Sindicatos das Empresas de Segurança, Vigilância e de Transportes de Valores, Departamento de Comunicação e Estatística. Disponível: www.fenavist.com.br, acesso em 19/09/2007.

FITZSIMMONS, J. FITZSIMMONS; M.. **Administração de Serviços**: Operações, Estratégia e Tecnologia da Informação. 4ª edição, Porto Alegre: Bookman, 2005. Folha On line. Disponível em <http://www.folha.uol.com.br/>. Acesso em dezembro 2007.

FREEMAN, C.. SOETE, Luc. **The economics of industrial innovation**. Cambridge (MA): MIT Press, 1997.

KIM, L. ; NELSON, R. R.(ORG.). **Tecnologia, Aprendizado e Inovação**: as experiências das economias de industrialização recente. São Paulo: UNICAMP, 2005.

BRASIL. Lei nº 7.102 de 20 de junho de 1.983, **LEGISLAÇÃO DE EMPRESAS PARTICULARES DE VIGILÂNCIA E SEGURANÇA, DO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E POLÍCIA FEDERAL**: estabelece normas para constituição e funcionamento das empresas que exploram serviços de vigilância e transporte de valores.

LIMA, M. A. M.; MENDES, J. P. F. Inovação na gestão organizacional e tecnológica: conceitos, evolução histórica e implicações para as micro, pequenas e médias empresas no Brasil. **Revista Produção On Line**. Florianópolis, v. 3, n. 2, 2003.

MANDARINI, M.. **Segurança Corporativa Estratégica**. São Paulo: Manole, 2005.

MARTIN, M; J. C.. **Managing innovation and entrepreneurship in technology-based firms**. New York: Wiley, 1994.

MATTOS, J. R. L. e GUIMARÃES, L. S. **Gestão da Tecnologia e Inovação**: uma abordagem prática, São Paulo: Saraiva, 2005.

MINTZBERG, H;; AHLSTRAND, B;; LAMPEL, J;. **Safári de estratégia**: um roteiro pela selva do planejamento estratégico. Porto Alegre: Bookman, 2000.

MOTTA, P. R. **Transformação organizacional**: a teoria e a prática de inovar. 1. ed. 4 reimpressão. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

NONAKA, I. ; TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa**: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. 16.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 1997.

OCDE. **Manual de Oslo**: proposta de diretrizes para coleta e interpretação de dados sobre inovação tecnológica. OCDE/FINEP, 2004.

BRASIL. PORTARIA N° 387 DO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E POLÍCIA FEDERAL, de 28 de agosto de 2006. Publicada no Diário Oficial da União – D.O.U. n° 190, seção 1. Pg. 27, de 03 de outubro de 2006.

PORTER, M.. **Competição** – estratégias competitivas essenciais. 14ª reimpressão. Campus: Rio de Janeiro. 1999.

REVISTA FENAVIST – Federação Nacional das Empresas de Segurança e Transporte de Valores - **Editorial Novos Desafios**. Ed. Confederação Nacional do Comércio. Brasília – DF, fevereiro de 2006.

ROBBINS, S. R. **Administração**: mudanças e perspectivas. São Paulo: Saraiva, 2000.

ROLIM, M.. Caminhos para a inovação em segurança pública no Brasil. **Revista Brasileira de Segurança Pública**. 1ª edição, 2007

SCHEIN, E. H. Liderança e Cultura Organizacional. In HESSELBEIN, F. et al (Org.). **O Líder do Futuro**. São Paulo: Futura, 1996. p. 81-90.

Schumpeter, J. A. **Business cycles** – A theoretical, historical and statistical analysis of the capitalist process, McGraw-Hill Book Company, Inc., New York, 1ªedição, volume I. 1939.

SENGE, P. et al. **A dança das mudanças**: os desafios de manter o crescimento e o sucesso em organizações que aprendem. 5.ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000

SESVESP - Sindicato das Empresas de Segurança Privada, Segurança Eletrônica, Serviços de Escolta e Cursos de Formação do Estado de São Paulo. Disponível em: www.sesvesp.com.br acessado em 27/09/2007

SILVA, J. C. T. Tecnologia: conceitos e dimensões. XXII Encontro Nacional de Engenharia de Produção Curitiba – PR. **ENEGETP**, ABEPRO, 2002. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGETP2002_TR80_0357.pdf>. Acesso em 28 de maio 2008.

SINDESP DA BA – SINDICATO DAS EMPRESAS DE SEGURANÇA PRIVADA NA BAHIA. Disponível em: <http://www.sindesp-ba.com.br/historico.html> acessado em 27/09/2007.

SORDI, J. O. de. Gestão por processos: uma abordagem da moderna administração. Saraiva, São Paulo, 2005

TIGRE P. B. **Gestão da Inovação**: a economia da tecnologia no Brasil. Rio de Janeiro: Campus, 2006.

VERGARA, S. C..Projetos e relatórios de pesquisa em administração. 8ª. ed. Atlas: São Paulo, 2007.

ZAWISLAK, P. A. A relação entre conhecimento e desenvolvimento: essência do progresso técnico. **Texto didático**. Porto Alegre: UFRGS, 1994.

ZAWISLAK, P. A.; NASCIMENTO, L. F.; GRAZIADIO, T. Planejamento Estratégico de Tecnologia para PMEs: o Caso de Empresa de Autopeças no Rio Grande do Sul. **RAC**, v.2, n.3, p. 27-43, set./dez.. 1998.