



Arthur Igreja, co-fundador da AAA Plataforma de Inovação

ENCONTRO DESTACA INOVAÇÃO

PARA TRANSFORMAR A ÁREA DE SEGURANÇA

Security reúne especialistas que apontaram mudanças de paradigmas em favor do crescimento

Por Roselaine Araujo

A empresa brasileira Security promoveu, no dia 10 de março, o evento “Evento Inovação - Transformando a Segurança”, que aconteceu na sede da Totvs, em Santana, São Paulo. No mercado há mais de 40 anos, a cia que é especialista em serviços de segurança patrimonial, eletrônica e fáceis decidiu criar o evento a fim de debater questões do mercado atual, reunindo profissionais renomados do setor para abordar os temas: Inovação e Transformação Digital, Tecnologia em Segurança Pública e Integração com a Sociedade, Segurança Corporativa e os Desafios da Indústria 4.0 e Como Aplicar Tecnologia e Inovação na Segurança.

Na abertura do encontro, o palestrante Arthur Igreja, co-fundador da AAA Plataforma de Inovação, fez alguns alertas. “Nos últimos anos, adotei o termo transformação porque é ele que impacta nos hábitos e comportamentos. As pessoas hoje consomem, se informam e tem outros canais de relacionamento com as empresas. Tudo é feito de uma maneira nova, independente do setor de atuação. Por isso, temos que entender a transformação do nosso cliente antes de oferecer um produto que consideramos inovador para ele. A Blockbuster, por exemplo, chegou a ser líder global e, em apenas três anos, foi engolida pela Netflix. Entretanto, isso só ocorreu porque a Blockbuster não renovou sua experiência com os clientes. Qualquer empresa que não rever seus processos, terá problemas. O planejamento empresarial não precisa mudar todos os dias. A inovação precisa ser vista como um exercício constante. É um pouco por dia porque grandes mudanças geram riscos altos e ninguém quer isso”, pontuou Igreja.

Segundo ele, ir atrás de modismos de cias consideradas inovadoras é um erro comum. “As pessoas conhecem a Airbnb e deduzem que eles são mais criativos porque têm puffs coloridos e escorregador no meio do escritório. Aí, vários empresários acreditam que se fizerem a mesma coisa podem ter bons resultados. Isso é uma grande bobagem. Copiar o comportamento dessas empresas não é receita de inovação. Na era de capital de abundante e juro negativo, a empresa tem que dar resultado positivo na última linha. É isso que importa”, ressalta. Arthur ainda lembrou que várias empresas consideradas tecnológicas, como a Uber fecham com prejuízo, mas vendem uma imagem de sucesso que é puro marketing. Para conquistar clientes, ele enfatiza, que é preciso atender todos os tipos de público. “Nem todo mundo é da geração milênio e hiper digitais. No Brasil, um a cada 4 brasileiros nunca usou Internet. Por isso, não dá para criar só canais digitais para atender os clientes. É preciso ter o atendimento analógico para uma grande fatia da população. Tem gente que vai querer atendimento 100% robotizado e têm pessoas que vão querer atendimento mais “premium”, ou seja, mais humanizado. É fundamental ser do jeito que o cliente quer. O nome disso é respeito. No futuro, a tecnologia estará acoplada aos negócios apenas para resolver transações. Ninguém mais ganhará dinheiro com isso. Ela será usada para liberar tempo para que seja possível focar nas áreas que geram lucros e que exigem longos prazos, alto valor e soluções humanizadas”, finaliza Igreja.

A segunda apresentação do dia foi feita pelo coronel Cangerana, diretor de tecnologia da informação e comunicação da Polícia Militar de São Paulo, que falou sobre as transformações na polícia e os avanços

na relação com a sociedade através do uso da tecnologia, como o emprego de radares para identificação de carros furtados e apps para garantir a segurança de pessoas. “Nosso atendimento padrão é feito por telefone por meio do número 190, mas já temos implantado o acionamento por aplicativos em situações especiais. Um exemplo é o aplicativo SOS mulher, criado para atender quem possui medidas protetivas deferida pela Justiça. A pessoa baixa o app e, ao se sentir ameaçada, aciona um botão de pânico que informa uma viatura para que se desloque até o local onde ela está, fazendo a prevenção ou repreensão do evento danoso. Esta é uma tendência futura que deverá crescer nos próximos anos”, afirmou o coronel.

Já o professor e doutor Antônio Brasiliano, que faz parte do Conselho Editorial da revista Segurança Estratégica, tratou sobre as quebras de paradigmas dentro da Segurança Corporativas, além dos novos desafios da Indústria 4.0. “A quarta revolução é a era da conectividade e isso exige uma reinvenção das empresas. O volume e a velocidade das informações são hoje extremamente grandes. Portanto, temos que saber usar bem as ferramentas que existem. A área de Segurança não trabalha hoje nem com ferramenta cíclica. É inadmissível que no século XXI a Vale, por exemplo, não tinha um sistema integrado de segurança, o que poderia ter ajudado a evitar a tragédia de Brumadinho (MG)”, lembra Brasiliano.

Para ele, o setor de Segurança Corporativa necessita avançar em muitos aspectos. “Dentro do mundo V.U.C.A (volatilidade, incerteza, complexidade e ambiguidade), a inovação não é só inserir a tecnologia. É preciso mudar o modelo de negócios e atender melhor o cliente. A área de segurança precisa ter apetite para se arriscar, pensando diferente e usando a tecnologia para oferecer serviços melhores. É essencial trabalhar com foco e risco, integrando com recursos humanos. Não adianta oferecer drone e não saber fazer projetos, análises de riscos e usar as centrais de segurança de forma limitada por falta de conhecimento. Se a segurança corporativa não incorporar a cibernética como já acontece no exterior, não há como permanecer ativo neste mercado”, completa.

No evento, também foi realizado um debate com todos convidados sobre os temas expostos. Renata De Luca, diretora de Desenvolvimento Humano e Organizacional (DHO) da Security, foi a mestre de cerimônia do evento. Ao seu lado, Erick De Luca, CEO da Security, intermediou o painel de debate.



Antônio Brasiliano, consultor, professor e doutor na área de segurança